RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Office québécois de la langue française

2010-2011

Incluant le rapport d'activités de la Commission de toponymie

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Office québécois de la langue française

2010-2011

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction de la recherche et de l'évaluation avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française ainsi qu'avec la collaboration de la Commission de toponymie.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
Sans frais : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office.

Dépôt légal – 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-62253-6
ISBN version électronique : 978-2-550-62254-3

ISSN version imprimée : 1708-2447
ISSN version électronique : 1708-2445

© Gouvernement du Québec, 2011
La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

100 %

BIOGAZ

FSC

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut le rapport d'activités de la Commission de toponymie.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ces rapports rendent notamment compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs établis dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 ainsi que dans les déclarations de services aux citoyens de chacun des deux organismes. Le présent document contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'Office et la Commission.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture, des Communications
et de la Condition féminine
et ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française,

Christine St-Pierre
Québec, octobre 2011

Madame Christine St-Pierre
Ministre de la Culture, des Communications
et de la Condition féminine
et ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
225, Grande Allée Est, 1er étage, bloc A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011, qui intègre le bilan des activités de la Commission de toponymie. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport présente les résultats obtenus par l'Office et par la Commission au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014, des engagements énoncés par l'un et l'autre dans leur déclaration de services aux citoyens, et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles ils sont assujettis.

En poste depuis janvier 2011, je profite du dépôt de ce rapport pour remercier ma prédécesseure, Mme France Boucher, les équipes de direction de l'Office et de la Commission ainsi que tout le personnel de ces deux organismes, dont les compétences et les efforts quotidiens génèrent une véritable synergie. Je tiens également à souligner l'importante contribution de nos membres et de nos partenaires du monde des affaires, ainsi que des milieux gouvernemental, universitaire et associatif. Tous participent activement à faire du français la langue commune de la société québécoise.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente-directrice générale,

Louise Marchand, avocate
Montréal, octobre 2011

Table des matières
Office québécois de la langue française

Déclaration de la présidente-directrice générale 12
Rapport de la vérificatrice interne 13
Message de la présidente-directrice générale 14
Membres de l'Office 16
Faits saillants de 2010-2011 18

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Mission 23
Contexte 23
Clientèles et mandats 24
Services, publications et outils 25
Organisation 25
Corps administratif 26
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes 26
Direction générale des services linguistiques 27
Direction générale des services à la gestion et des communications 27
Direction de la recherche et de l'évaluation 27
Commission de toponymie 28
Ressources humaines 28
Développement des personnes 28
Dotation et mobilité 29
Embauche, représentativité et résultats comparatifs 29
Programme d'aide aux employés 34
Relations du travail 34
Santé et sécurité au travail 34
Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail 35
Ressources financières et matérielles 35
Ressources financières 35
Ressources matérielles 36
Organigramme de l'Office au 31 mars 2011 36
Ressources informationnelles 37
Technologies de l'information 37
Ressources documentaires 38

CADRE DE GESTION

Philosophie de gestion 41
Principes 41
Éléments constitutifs 41
Déclaration de valeurs 43
Orientations stratégiques 45
Suivi de gestion 46
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office 46

Table des matières
Office québécois de la langue française

3 RÉALISATIONS DE L'OFFICE PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

Sommaire des résultats 2010-2011 51

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public 58

Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois 58

Objectif 1.1.1 59

Objectif 1.1.2 62

Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises 63

Objectif 1.2.1 65

Objectif 1.2.2 66

Objectif 1.2.3 67

Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration 68

Objectif 1.3.1 69

Objectif 1.3.2 70

Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte 70

Objectif 1.4.1 70

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 72

Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française 72

Objectif 2.1.1 72

Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français 73

Objectif 2.2.1 73

Objectif 2.2.2 73

Objectif 2.2.3 74

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3

Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec 75

Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec 75

Objectif 3.1.1 75

Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique 75

Objectif 3.2.2 75

ORIENTATION STRATÉGIQUE 4

Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 76

Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise 76

Objectif 4.1.1 76

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 77

Objectif 4.2.1 77

Objectif 4.2.2 78

Objectif 4.2.3 78

Table des matières
Office québécois de la langue française

ORIENTATION STRATÉGIQUE 5

Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation 80
Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes 80
Objectif 5.1.1 80
Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français 80
Objectif 5.2.1 80
Objectif 5.2.2 81
Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs 81
Objectif 5.3.1 81
Objectif 5.3.2 82
Objectif 5.3.3 82

RÉALISATIONS DE L'OFFICE PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Résultats 85

APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français 89
Accès à l'information et protection des renseignements personnels 91
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 91
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications 93
Politique linguistique de l'Office et de la Commission 94
Politique de financement des services publics 94
Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 95
Développement durable (DD) 96

ANNEXES

1 **Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC)** 107
Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises 109
2 **Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LRQ, c. A-2.1)** 110
3 **Organigramme de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2011** 111

Table des matières
Office québécois de la langue française

LISTE DES TABLEAUX

1 Effectif autorisé par unité administrative et par catégorie d'emploi (au 31 mars 2011). 29

2 Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2010-2011) 30

3 Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2010-2011). 31

4 Taux d'embauche globaux des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2008-2011) 31

5 Taux de représentativité des membres des groupes cibles selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2011) 32

6 Taux de représentativité des membres des groupes cibles (au 31 mars) 32

7 Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2010-2011) 33

8 Taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2011) 33

9 Tableau comparatif des dépenses 2009-2010 et 2010-2011 35

10 Nombre et pourcentage d'entreprises, selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2001-2002 à 2010-2011) 64

11 Pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2006-2007 à 2010-2011) 68

12 Nombre d'organismes de l'Administration non certifiés qui ont obtenu un certificat de conformité au cours de l'exercice (Ensemble du Québec, 31 mars 2011). 69

Table des matières de la Commission de toponymie

Message de la présidente 5
Membres de la Commission 8
Faits saillants de 2010-2011 10
Quelques chiffres 11

1 COMMISSION DE TOPONYMIE

Mission et mandat 15
Contexte 16
Clientèles 17
Services, publications et outils 18
Organisation 18
Organigramme de la Commission au 31 mars 2011 19

2 RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

Sommaire des résultats pour 2010-2011 23

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 25
Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique 25
Objectif 2.3.1 25
Objectif 2.3.2 27
Objectif 2.3.3 28

ORIENTATION STRATÉGIQUE 4

Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 29
Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 29
Objectif 4.2.3 29
Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique 29
Objectif 4.3.1 30
Objectif 4.3.2 30

3 RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Résultats 33

Déclaration de la présidente-directrice générale

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles y afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de l'Office québécois de la langue française vise à:

- décrire fidèlement la mission, les mandats et les valeurs de l'organisme;
- présenter les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente-directrice générale,
Louise Marchand, avocate

Montréal, octobre 2011

Rapport de la vérificatrice interne

Madame Louise Marchand
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Madame la Présidente-Directrice générale,

Pour donner suite au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, je me suis assurée que le contenu du rapport annuel, pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2011, était validé.

Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données sur la gestion, ainsi que les résultats présentés relativement aux objectifs du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014, sont cohérents et corroborés par d'autres sources. L'examen a consisté à recueillir des renseignements, à effectuer des analyses, à réviser les calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter des données fournies.

L'analyse ainsi faite me permet de conclure que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de l'Office ainsi que les explications connexes me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Veuillez agréer, Madame la Présidente-Directrice générale, mes salutations distinguées.

La vérificatrice interne,
Micheline Ostoj

Montréal, octobre 2011

Message de la présidente-directrice générale

Je suis heureuse de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de l'Office québécois de la langue française et le *Rapport annuel d'activités 2010-2011* de la Commission de toponymie. C'est avec fierté que je rends compte des réalisations de ces deux organismes qui sont éminemment compétents dans tous leurs aspects.

Présidente-directrice générale de l'Office et présidente de la Commission depuis le 10 janvier 2011, j'aimerais d'abord remercier ma prédécesseure, M^me^ France Boucher, pour tous les efforts consentis durant son mandat. Il m'importe par ailleurs de souligner que la reddition de compte dont nous nous acquittons dans le présent rapport annuel témoigne de neuf mois de travail accompli sous sa gouverne.

Je remercie également les membres de l'Office et de la Commission de même que les membres des comités d'officialisation linguistique et de suivi de la situation linguistique pour leur généreuse contribution à nos activités. Ces personnes acceptent de partager leur longue expérience et leur expertise indéniable avec nos organisations, et la cause du français n'en est que mieux servie.

Je profite enfin de l'occasion pour remercier tout le personnel de l'accueil qu'il m'a fait lors de mon arrivée en janvier. Je me sens privilégiée d'être à la barre de ces deux organisations et j'y ai trouvé des équipes remarquables par leur engagement, leur ferveur et leur enthousiasme manifeste à poursuivre les missions qui nous sont confiées. Ensemble, au cours des prochaines années, nous nous emploierons à relever les nombreux défis qui se présenteront à nous.

Des activités complémentaires

Ainsi, j'ai pu constater que l'Office veille assurément au respect de la Charte de la langue française, participe activement à la mise en œuvre de la politique linguistique québécoise, intervient rigoureusement en matière d'officialisation linguistique ou de terminologie et fait la promotion du français de belles et multiples façons. La Commission partage ce mandat, en plus d'inventorier exhaustivement les noms de lieux, de voir méthodiquement à leur conservation et de définir clairement les normes et les règles d'écriture à respecter pour ces dénominations.

Des interventions stratégiques

Dans un véritable esprit de concertation, l'Office et la Commission collaborent avec le Conseil supérieur de la langue française et le Secrétariat à la politique linguistique afin de concrétiser une vision commune, énoncée dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014, soit «[...] la volonté de la société québécoise de vivre en français dans un contexte de diversité et d'ouverture sur le monde». L'Office et la Commission font preuve d'une réelle efficacité dans la poursuite des objectifs du plan stratégique et d'une créativité sans borne dans l'adoption de moyens adaptés à leurs missions respectives.

Cette vision commune s'incarne en divers projets, par exemple celui portant sur la révision de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Sous la responsabilité du Secrétariat, cette nouvelle politique a été adoptée en mars 2011. L'Office a participé à sa mise à jour et s'applique, depuis, à la mettre en valeur auprès des ministères et organismes d'État.

Des mesures efficaces

Au cours de la dernière année, l'Office et la Commission ont brillamment fait face à des enjeux de taille. Je dois souligner leur vaste expertise et inviter la population à découvrir l'éventail de leurs programmes, de leurs services et de leurs outils. De nouveaux efforts seront déployés dans le but de mieux informer nos clientèles générales et spécialisées. Des campagnes comme Merci de me servir en français et des événements telle la Francofête 2011 augmentent notre visibilité et concourent à la valorisation de la langue française.

L'Office et la Commission ont le souci de développer et de diffuser des outils linguistiques, terminologiques et toponymiques adaptés aux besoins de la société québécoise, et se montrent extrêmement productifs dans ce domaine. Non seulement le travail quotidien des terminologues et des linguistes qui enrichissent *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique est utile aux professionnels de la langue, mais ces outils représentent une source intarissable de connaissances accessibles à tous et à toutes, gratuitement et en ligne. L'utilisation croissante qui en est faite témoigne de leur richesse et de leur pertinence.

À des objectifs relevant de la maîtrise de la langue s'en ajoutent d'autres, dont ceux relatifs à la prépondérance du français dans l'espace public québécois. Conseillers et conseillères en francisation, spécialistes du traitement des plaintes travaillent de concert et accompagnent les entreprises, les ministères et les organismes dans leurs démarches de francisation. En 2010-2011, 98 % des plaintes déposées à l'Office ont ainsi été corrigées à la satisfaction de toutes les parties, sans recourir au Directeur des poursuites criminelles et pénales. En outre, l'Office suit assidûment l'évolution de la situation linguistique au Québec, particulièrement dans la région de Montréal, et prépare plusieurs études sur le sujet.

Une référence incontournable

En 2011 et en 2012, des activités spéciales souligneront le 50e anniversaire de l'Office et les 100 ans de gestion des noms de lieux du Québec. Comme présidente-directrice générale de l'Office et présidente de la Commission, je suis animée du vibrant désir de les faire mieux connaître et je m'en ferai un point d'honneur. Je m'emploierai sans relâche à ce que les citoyens et citoyennes du Québec sachent que nos deux organisations n'auront de cesse que les nombreux et précieux outils mis à leur disposition soient encore plus utilisés, que ce soit nos sites Web, notre dictionnaire, nos banques de données, nos bibliothèques, nos publications ou encore nos outils de francisation.

Pour le plus grand bien de la société québécoise et avec le soutien d'équipes chevronnées, je m'engage à mener dignement les destinées de l'Office et de la Commission et à renforcer leur image de marque, tant au Québec que dans la francophonie ou ailleurs dans le monde.

La présidente-directrice générale,
Louise Marchand, avocate

Membres de l'Office

M^me^ Louise Marchand est membre et présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française ainsi que membre et présidente de la Commission de toponymie depuis 2011. Avocate de formation et membre du Barreau du Québec, elle a acquis une vaste expérience de l'administration publique à titre de gestionnaire de haute direction, en plus d'avoir été active tant dans le domaine des communications que dans celui des relations du travail. M^me^ Marchand a notamment été présidente de la Commission de l'équité salariale après avoir été commissaire pour cette même organisation, vice-présidente de la coordination des politiques à la Fédération des chambres de commerce du Québec et directrice de la recherche sociopolitique et des relations du travail au Conseil du patronat du Québec.

M^me^ Monique C. Cormier est membre et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis 2002. Titulaire d'un doctorat en traduction de l'université Paris III-Sorbonne nouvelle, d'une maîtrise et d'un baccalauréat en traduction de l'Université de Montréal, elle est professeure titulaire et vice-doyenne aux affaires professorales à la Faculté des arts et des sciences de l'Université de Montréal. Ses travaux de recherche portent sur l'histoire des dictionnaires, en particulier les ouvrages bilingues français-anglais des XVII^e^ et XVIII^e^ siècles.

M. Gilles Dulude est membre depuis 1999. Diplômé en relations industrielles de l'Université de Montréal et en management de l'Université Western Ontario, il possède plus de trente années d'expérience en gestion des ressources humaines, des communications, de la stratégie du changement et de l'amélioration de la productivité. Depuis avril 1999, M. Dulude dirige une équipe de consultants en ressources humaines au sein de Synergroupe, service-conseil en ressources humaines.

M^me^ Marie Gendron est membre depuis 2005. Bachelière ès arts de l'Université Bishop's, elle est spécialiste des communications et du marketing. Au fil du temps, elle a occupé différents postes: analyste au ministère du Conseil exécutif, directrice des communications et du marketing chez Bell Canada, directrice des relations publiques à la Société Radio-Canada et vice-présidente aux communications et au marketing à l'Agence métropolitaine de transport, pour n'en nommer que quelques-uns. Elle est aujourd'hui directrice générale, Opération sociétale, pour la Fondation Lucie-et-André-Chagnon.

M. Jacques Gosselin est membre depuis 2009. Il possède un doctorat, une maîtrise et un baccalauréat en droit ainsi qu'un baccalauréat en architecture de l'Université Laval. M. Gosselin est sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique depuis août 2009. Membre de la fonction publique québécoise depuis une vingtaine d'années, il a notamment travaillé au Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes, au ministère de la Justice ainsi qu'au Secrétariat à la politique linguistique.

M. Éric Nadeau est secrétaire de l'Office depuis 2005. Membre du Barreau du Québec depuis 1995, M^e^ Nadeau agit comme conseiller juridique à l'Office depuis 1999.

M. René Roy est membre depuis 2002. Technicien en électricité de formation, il est reconnu, par la suite, conseiller en relations industrielles. M. Roy est secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) et secrétaire du Fonds de solidarité FTQ depuis 1998. Il a occupé le poste de vice-président de la FTQ de 1987 à 1998. Il possède une grande expérience en négociation et gestion de conflits.

M. Marc Termote est membre et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis 2009. Titulaire d'un doctorat en droit et d'un doctorat en sciences économiques de l'Université de Louvain ainsi que d'une maîtrise en sciences régionales de l'Université de Pennsylvanie, il est professeur honoraire à l'Institut national de la recherche scientifique et professeur associé à l'Université de Montréal. Ses champs de recherche privilégiés sont la démographie urbaine et régionale, les migrations internes et internationales, la démolinguistique et les prévisions démographiques.

M. John Trent est membre depuis 2005. Titulaire d'un baccalauréat en science politique de l'Université Harvard et d'une maîtrise en science politique de l'Université de Montréal, il a été professeur à l'Université d'Ottawa pendant plus de 25 ans. Il est maintenant chercheur au Centre d'études en gouvernance à l'Université d'Ottawa, et ses travaux portent sur la transformation des Nations unies, la réforme politique au Canada, les minorités linguistiques et le développement de la science politique.

Membres de l'Office

Première rangée, de gauche à droite
M[mes] Marie Gendron, Louise Marchand et Monique C. Cormier

Deuxième rangée, de gauche à droite
MM. Jacques Gosselin, Gilles Dulude, René Roy, Marc Termote et Éric Nadeau

Absent : M. John Trent

Faits saillants de 2010-2011

Une nouvelle présidente-directrice générale

- Le 15 décembre 2010, le Conseil des ministres a nommé M^me^ Louise Marchand membre et présidente-directrice générale de l'Office, ainsi que membre et présidente de la Commission. M^me^ Marchand est entrée en fonction le 10 janvier 2011 et succède à M^me^ France Boucher.

Une présence médiatique soutenue

- La présidente-directrice générale entend faire mieux connaître les diverses réalisations de l'Office et de la Commission, entre autres par une présence accrue dans les médias. Après avoir exposé sa vision dans une lettre ouverte, elle a notamment accordé des entrevues à des quotidiens et à des stations de radio. M^me^ Marchand a aussi participé à une réunion dans le cadre de la Semaine de la francophonie et a prononcé une conférence lors de la 19^e^ rencontre des membres des comités de francisation de la FTQ.

Des interventions solidaires pour la promotion du français

- L'Office unit ses efforts à ceux des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques dans les diverses démarches rattachées à la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013, *Le français, notre affaire à tous*, adoptée le 10 octobre 2010.

- En vigueur depuis 1996, la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration a fait l'objet, en cours d'année, d'une actualisation pour laquelle les commentaires de nombre de ministères et d'organismes d'État ont été sollicités. Vu ses compétences en la matière, l'Office a activement participé à la réflexion entourant cette nouvelle version. Il offre maintenant son soutien aux organisations qui doivent revoir leur propre politique linguistique et se conformer aux clauses adoptées en mars 2011.

Carrefour francisation

- Destiné aux petites entreprises et aux commerces montréalais, le Carrefour francisation a été subventionné par l'Office dans le cadre du Programme de soutien aux associations pour la promotion du français dans les entreprises. Ce site est un guichet unique rassemblant des renseignements sur les programmes, les services et les subventions utiles à la francisation (www.carrefourfrancisation.com).

Les mots de la voie

- Le portail terminologique ferroviaire Les mots de la voie, lancé en mars 2011, a été conçu pour faire la promotion du français dans ce secteur d'activité et au travail. L'Office a non seulement contribué financièrement au développement de ce site Web, mais il a également fourni des ressources spécialisées pour toutes les étapes de la réalisation du corpus linguistique (www.lesmotsdelavoie.ca).

Des modifications à la Charte de la langue française

- Le 19 octobre 2010, le projet de loi nº 115 a été adopté et sanctionné, devenant la Loi faisant suite aux décisions judiciaires en matière de langue d'enseignement (LQ, 2010, c. 23). Cette loi modifie la Charte de la langue française. Plusieurs changements sont apportés en matière de langue d'enseignement, alors que d'autres touchent les dispositions pénales. Ce sont ces dernières modifications qui intéressent tout particulièrement l'Office.

  Les amendes prévues à l'article 205 de la Charte ont été revues à la hausse, tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales. Au moment de déterminer le montant d'une amende, les juges devront désormais tenir compte des revenus et des autres avantages qu'un contrevenant a tirés de la perpétration de l'infraction, ainsi que du préjudice et des conséquences socioéconomiques qui en résultent. S'ajoutent à ces éléments des dispositions relatives à une amende supplémentaire pour la personne déclarée coupable, à la participation à une infraction, à une infraction commise par un agent, un mandataire ou un employé, de même qu'à un délai de prescription allongé.

Saviez-vous que...

Le 31 mars, M^me^ Christine St-Pierre, ministre responsable de la Charte, a présenté la motion suivante, qui a été adoptée à l'unanimité : « Que l'Assemblée nationale souligne les 50^es^ anniversaires de la création du ministère des Affaires culturelles et de l'Office québécois de la langue française. »

Office québécois
de la langue française

1 Office québécois de la langue française

1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en régissent l'application. L'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises. Il est également chargé d'assurer le respect de la loi. Enfin, il surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au ministre au moins tous les cinq ans.

L'Office veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il aide à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il peut aussi prendre toutes les mesures utiles pour assurer la promotion du français. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir leurs observations et suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de baliser l'usage du français, se doter de programmes de production, de diffusion et d'assistance terminolinguistiques et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi et peut conclure des ententes ou participer à des projets communs avec toute personne ou tout organisme.

1.2 Contexte

Différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels influencent les actions de l'Office. Parlé par une vaste majorité de la population québécoise, mais langue minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, le français continue de faire l'objet de nombreuses pressions, y compris au Québec. La décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et le faible taux de fécondité de la population francophone depuis le milieu des années 1960 ont été confirmés par le recensement de 2006 et doivent désormais être considérés comme des tendances lourdes affectant le statut du français. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des effets certains sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail, dans les activités économiques et commerciales, ainsi que des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue française.

L'organisme ressemble, en général, à l'ensemble de l'appareil gouvernemental, notamment en ce qui a trait au vieillissement de son personnel. Il s'en distingue cependant par son mandat particulier d'application de la loi visant à franciser le Québec. Aussi, afin de se donner les moyens de poursuivre sa mission et de remplir adéquatement les mandats qui lui sont confiés, l'Office a élaboré certaines mesures administratives pour assurer la relève des personnes qui quittent l'organisme. Il s'emploie également à renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi efficace de la francisation des entreprises, des ministères et des organismes et à adapter la plateforme logicielle du *Grand dictionnaire terminologique* aux nouvelles réalités technologiques et aux besoins des usagers et des partenaires.

1.3 Clientèles et mandats

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécois et des Québécoises, plus particulièrement les travailleurs et les consommateurs, et se résument ainsi :

- veiller au respect de la Charte, en ce qui a trait aussi bien à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français;
- assurer la francisation des milieux de travail;
- offrir à la population québécoise des outils terminologiques et linguistiques adéquats, afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui concerne l'usage, la maîtrise et la qualité de la langue française, ainsi que les comportements et les attitudes des différents groupes linguistiques;
- reconnaître des organismes en vertu de l'article 29.1 de la Charte et approuver les plans de services en français de même que les critères et les modalités de vérification de la connaissance du français de ces organismes;
- vérifier la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels et statuer sur le renouvellement des permis temporaires qui leur sont délivrés, le cas échéant;
- exercer sur demande le rôle de médiateur concernant l'exigence faite par un employeur de connaître une autre langue que la langue officielle pour avoir accès à un emploi ou à un poste.

1 Office québécois de la langue française

1.4 Services, publications et outils

L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant notamment les services, les publications et les outils suivants :

- des capsules d'information sur la Charte diffusées par l'entremise de son service de renseignements généraux et de son site Web;
- de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information et des communications;
- des programmes d'aide financière à l'intention des entreprises comptant entre 11 et 99 employés, des associations ainsi que des trois grandes centrales syndicales;
- un service d'évaluation de la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels;
- des services et des outils terminolinguistiques, tels que des consultations terminologiques et linguistiques personnalisées, *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique et les inventaires de travaux terminologiques diffusés dans Internet;
- des publications, dont *Le français au bureau* et *Avoir bon genre à l'écrit*, des lexiques et des vocabulaires, des guides et des politiques;
- des fascicules d'indicateurs et des études permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;
- des bibliothèques où les collections sont mises à la disposition du personnel et du grand public.

1.5 Organisation

Ainsi que le prévoit l'article 165 de la Charte, l'Office se compose de huit membres, dont la présidente-directrice générale. Les membres exercent les responsabilités qui leur sont dévolues par la loi en ce qui a trait à la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, à l'officialisation linguistique, ainsi qu'au suivi de la situation linguistique.

Pour s'acquitter de ses mandats d'officialisation et de suivi de la situation linguistique, l'Office s'appuie sur les avis et les travaux de deux comités d'experts, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique, formés conformément à l'article 165.11 de la Charte et présidés chacun par un membre de l'Office.

1 Office québécois de la langue française

1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de trois directions générales: la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes, la Direction générale des services linguistiques et la Direction générale des services à la gestion et des communications. La Direction de la recherche et de l'évaluation complète le tout.

Par ailleurs, ainsi que le prévoit l'article 122 de la Charte, la Commission de toponymie est instituée et rattachée administrativement à l'Office. La Commission est composée de sept membres, dont un président, nommés par le gouvernement pour au plus cinq ans. La Commission est donc autonome en ce qui a trait à la réalisation de sa mission (voir le rapport annuel d'activités présenté à la fin de ce document), mais l'Office lui fournit tous les services administratifs nécessaires pour assurer son fonctionnement et en rend compte dans le présent rapport.

1.6.1 Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes

Cette direction générale remplit un double mandat. D'une part, elle doit assurer et maintenir la francisation des milieux de travail, qu'il s'agisse des entreprises de 50 employés ou plus ou des organismes de l'Administration, et ce, conformément aux dispositions de la Charte, des règlements y afférents et des différentes politiques-cadres. À cette fin, elle développe et fournit, entre autres, de l'expertise en matière de francisation des technologies de l'information et des communications. Elle réalise aussi des interventions particulières visant notamment à franciser les produits offerts aux consommateurs. Enfin, elle administre des examens de français à certains membres des ordres professionnels, afin de s'assurer que ces personnes peuvent communiquer en français dans leur milieu de travail.

D'autre part, elle veille au respect de la Charte qui fait du français la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires au Québec, et traite donc les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi.

Pour s'acquitter de ces responsabilités, la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes offre des services-conseils à partir des bureaux de l'Office à Montréal et à Québec, et de six autres bureaux en région (Rimouski, Saguenay, Trois-Rivières, Sherbrooke, Rouyn-Noranda et Gatineau).

1.6.2 Direction générale des services linguistiques

Cette direction générale assume la responsabilité de la production, de la diffusion et de l'assistance terminolinguistiques. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec.

Ainsi, elle assure la mise à jour et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique*, qui constitue une référence en matière de définition et de traduction (en français et en anglais) accessible gratuitement dans Internet, et met à la disposition des médias un service personnalisé, appelé Immédi@t. De même, elle offre un service de consultations tarifées à l'intention de la population québécoise et rend disponible à tous les internautes la Banque de dépannage linguistique, qui propose des réponses aux questions les plus fréquentes portant sur la syntaxe, la grammaire, l'orthographe et autres points de langue.

Enfin, elle collabore à l'établissement et à la normalisation de la terminologie géographique de la Commission et assure aussi le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique.

1.6.3 Direction générale des services à la gestion et des communications

Cette direction générale conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles. Elle élabore divers programmes et mesures à l'intention du personnel, entre autres en matière de développement des compétences ainsi que de santé et de sécurité au travail. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique, ainsi que de l'implantation et du développement des systèmes d'information. Elle assure aussi la gestion de deux bibliothèques et l'archivage.

Cette direction générale est également responsable des communications internes et externes, et joue à cet égard un rôle de conseil auprès de la direction et des unités administratives. Finalement, elle est chargée de l'édition des publications, de la tenue à jour des sites Web de l'Office et de la Commission, de l'information transmise au public relativement à l'application de la Charte, de l'organisation de la Francofête et de la coopération internationale.

1.6.4 Direction de la recherche et de l'évaluation

Cette direction réalise le suivi de la situation linguistique. À cette fin, elle mène les travaux nécessaires à la production des différents indicateurs, des études et des synthèses thématiques devant rendre compte de l'évolution des dynamiques linguistiques au Québec. Elle assume également le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est enfin responsable de l'évaluation des services, des programmes, des outils et des activités de l'Office et de la Commission.

1.6.5 Commission de toponymie

Organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec, la Commission de toponymie a le devoir de procéder à leur inventaire et à leur officialisation, et elle doit également veiller à leur conservation et à leur diffusion. Pour ce faire, elle traite les noms de lieux tantôt dans le cadre de la compétence exclusive que lui reconnaît la Charte, tantôt dans celui d'une compétence concurrente avec les autorités auxquelles d'autres lois confèrent des pouvoirs toponymiques, et ce, notamment avec les municipalités en ce qui a trait aux noms de voies de communication. La Commission mène également des enquêtes toponymiques sur le terrain.

La Commission fournit un service personnalisé de consultation toponymique gratuit et elle possède une collection documentaire unique qu'elle met à la disposition de la population. Elle rend également disponible sa banque de noms de lieux du Québec, Topos sur le Web, et elle compte un certain nombre de publications dont les plus populaires sont sans contredit le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, le *Guide de l'affichage odonymique* et les répertoires toponymiques qui traitent de la toponymie autochtone.

Enfin, la Commission a le pouvoir d'émettre des avis sur toute question toponymique, et elle partage son expertise en participant à des activités sur les scènes nationale et internationale, contribuant ainsi au rayonnement du Québec à l'étranger.

1.7 Ressources humaines

1.7.1 Développement des personnes

L'Office et la Commission misent sur le développement de leur personnel. Ainsi, dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ils ont ensemble dépassé, cette année encore, l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation.

Au cours de l'exercice 2010-2011, 214 227,75 $ ont été alloués à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 1,5 % de la masse salariale globale.

Ce montant se répartit de la façon suivante:

Frais d'inscription	Autres frais*	Rémunération	Total
58 836,41 $	20 410 $	134 981,34 $	214 227,75 $

* Frais de déplacement, d'hébergement, de repas et de location d'équipement

La formation a été axée principalement sur le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur la sensibilisation à la sécurité informatique. La participation des membres du personnel aux activités de formation représentait, au cours du dernier exercice, 593,4 jours-personnes.

1.7.2 Dotation et mobilité

En 2010-2011, plusieurs nouvelles personnes ont été accueillies au sein de l'organisation. Quelques membres du personnel ont par ailleurs choisi de prendre leur retraite ou de poursuivre leur carrière ailleurs. Ainsi, 24 employés permanents ont pris leur retraite au cours de l'année 2010-2011.

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office et de la Commission. Au cours de l'exercice, 8 postes ont ainsi été pourvus par des mouvements à l'interne, 15 autres, par des personnes provenant d'autres ministères ou organismes, et 12, par recrutement externe.

1.7.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

1.7.3.1 Renseignements généraux

- *Effectif autorisé*

Au 31 mars 2011, l'effectif autorisé de l'Office et de la Commission s'établissait à 251 postes, comme le montre le tableau suivant:

TABLEAU 1

EFFECTIF AUTORISÉ PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (au 31 mars 2011)

Direction	Hors cadre	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente-directrice générale	1	1	12	5	3	22
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes		5	77	9	15*	106
Direction générale des services linguistiques		3	32	1	2	38
Direction générale des services à la gestion et des communications		4	23	24	10	61
Direction de la recherche et de l'évaluation		1	7	1	0	9
Commission de toponymie		1	9	3	2	15
Total	**1**	**15**	**160**	**43**	**32**	**251**

* Dont 3 postes à temps partiel

- *Nombre d'employés permanents*

Au 31 mars 2011, le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 203. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

- *Embauche*

L'Office et la Commission se conforment aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assurent le renouvellement et le rajeunissement de leurs effectifs. Au cours de l'exercice 2010-2011, 12 personnes ont été recrutées pour occuper un poste permanent et 13 ont été embauchées pour des contrats à durée variable. De plus, 14 étudiants et 4 stagiaires ont été accueillis.

TABLEAU 2

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2010-2011)

Statut d'emploi	Personnes embauchées
Permanent (y compris les temporaires)	12
Occasionnel	13
Étudiant	14
Stagiaire	4

1.7.3.2 Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2010-2011, l'objectif annuel d'embauche de personnel provenant des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des occasionnels ainsi que des étudiants et des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

- *Taux d'embauche*

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouvera aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global, en 2010-2011, ayant été de 14 %, soit 6 personnes sur un total de 43.

TABLEAU 3

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2010-2011)

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche selon le statut d'emploi*
Permanent	12	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnel	13	4	0	0	0	4	31 %
Étudiant	14	1	0	0	0	1	7 %
Stagiaire	4	1	0	0	0	1	25 %
Total	**43**	**6**	**0**	**0**	**0**	**6**	**14 %**

* Le taux d'embauche selon le statut d'emploi se calcule en divisant le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut d'emploi donné par le nombre total de personnes embauchées en 2010-2011 et ayant ce statut d'emploi.

TABLEAU 4

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAUX DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2008-2011)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2008-2009	33 %	39 %	83 %	43 %
2009-2010	33 %	22 %	25 %	56 %
2010-2011	0 %	31 %	7 %	25 %

- *Taux de représentativité*

En 2010-2011, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Le tableau suivant fait état des taux de représentativité des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emploi et par rapport à l'effectif total.

TABLEAU 5

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (au 31 mars 2011)

	Personnel d'encadrement*		Personnel professionnel		Personnel technique et de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	7,7	13	10	5	8,3	19	9,4
Anglophones	0	0	1	0,8	0	0	1	0,5
Autochtones	0	0	1	0,8	0	0	1	0,5
Personnes handicapées	0	0	1	0,8	1	1,6	2	1

* L'effectif selon la catégorie d'emploi se répartissait ainsi : personnel d'encadrement (N=13), personnel professionnel (N=130), personnel technique et de bureau (N=60), pour un total de 203 personnes.

Le tableau ci-dessous présente le taux de représentativité annuel de chacun des groupes au cours des trois dernières années.

TABLEAU 6

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES (au 31 mars)

	2009		2010		2011	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	11	4,9	19	8,6	19	9,4
Anglophones	3	1,4	2	0,9	1	0,5
Autochtones	1	0,5	1	0,5	1	0,5
Personnes handicapées	3	1,4	3	1,4	2	1

1.7.3.3 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Encore cette année, les membres du personnel d'encadrement ont été sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles et informés des objectifs gouvernementaux.

À ce titre, 31 % du personnel occasionnel embauché appartient aux groupes cibles, dépassant la cible gouvernementale de 25 %.

1.7.3.4 Femmes

- *Taux d'embauche*

En 2010-2011, le personnel féminin constituait 74 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

TABLEAU 7

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2010-2011)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	10	9	9	4	32
Nombre de personnes embauchées	12	13	14	4	43
Taux d'embauche	83 %	69 %	64 %	100 %	74 %

- *Taux de représentativité*

Au 31 mars 2011, les femmes comptaient pour 66 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi.

TABLEAU 8

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (au 31 mars 2011)

	Personnel d'encadrement*	Personnel professionnel**	Personnel technique et personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents	13	130	60	203
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	11	75	48	134
Taux de représentativité	84,6 %	57,7 %	80 %	66 %

* Y compris le personnel hors cadre
**Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines

1.7.4 Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels de qualité afin de les aider à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a prolongé le contrat conclu avec l'entreprise Les Consultants Longpré et associés inc.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2011, 6 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 4 664,48 $.

1.7.5 Relations du travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à trois occasions au cours de l'exercice 2010-2011.

Pendant la même période, le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) s'est réuni cinq fois.

En ce qui a trait au Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP), il n'y a pas eu de rencontre, compte tenu de l'absence des représentants de la partie syndicale.

1.7.6 Santé et sécurité au travail

En 2010-2011, l'Office a soutenu le Comité de la santé et de la sécurité au travail et contribué à ses travaux au bureau de Québec. Ce comité a répondu aux demandes relevant de son mandat. De plus, l'Office a organisé, pour le personnel de Montréal et des régions, une conférence intitulée Santé et efficacité: deux ingrédients compatibles.

Pour ce qui est de sa responsabilité en matière de santé et de sécurité au travail, l'Office a assuré le renouvellement des équipes de secouristes, à Montréal et à Québec, et l'actualisation de leur formation. Il a mis à contribution ses répondants, formés sur les principes de base en ergonomie du travail de bureau, pour évaluer et ajuster plusieurs postes de travail afin de tenir compte des besoins ergonomiques de ses employés.

L'Office a également maintenu son programme de promotion de l'activité physique en soutenant les initiatives de son personnel et en encourageant la tenue de séances d'activités sur les lieux du travail, à l'heure du dîner. Il a par ailleurs renouvelé ses ententes d'abonnement avec des entreprises externes.

Enfin, dans la foulée de sa campagne contre la grippe saisonnière, l'Office a sensibilisé son personnel à l'importance du lavage des mains et de l'hygiène respiratoire. Il a également tenu des cliniques de vaccination qui ont permis à 63 personnes, soit 31 % de l'effectif, de recevoir le vaccin contre la grippe à l'automne 2010.

1.7.7 Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail

En 2010-2011, avec la contribution de la Société Pierre-Boucher, l'Office a poursuivi ses travaux d'amélioration du climat de travail, de mobilisation et d'engagement du personnel.

1.8 Ressources financières et matérielles

1.8.1 Ressources financières

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses pour les années 2009-2010 et 2010-2011 :

TABLEAU 9

TABLEAU COMPARATIF DES DÉPENSES 2009-2010 ET 2010-2011

	2009-2010 (000 $)	2010-2011 (000 $)
Budget de dépenses		
Rémunération	14 975,9	14 275,9
Fonctionnement*	5 050,7	4 555,6
Transfert	1 408,3	1 740,5
Total	**21 434,9**	**20 572,0**
Budget d'investissement		
Immobilisation	233,5	188,6

* Y compris les dépenses d'amortissement

Au cours du dernier exercice, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 34 000 $ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de permettre l'embauche d'étudiants et d'étudiantes pour la période estivale 2010;
- 5 700 $ du ministère des Relations internationales dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique internationale du Québec.

D'autre part, l'Office a transféré les crédits suivants :

- 100 000 $ au ministère de l'Immigration et des Communautés cultuelles pour une campagne d'information et de promotion sur la francisation dans le cadre de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013.

Pour la poursuite du plan d'action gouvernemental Réussir ensemble en français, 2 000 000 $ en budget de transfert ont été affectés au Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) et 1 000 000 $ au Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises. Deux tableaux faisant état des sommes engagées et versées en vertu de ces deux programmes sont joints à l'annexe I du présent rapport. Des compressions totalisant 1 655 000 $ ont par ailleurs grevé cette enveloppe budgétaire. D'autres compressions ont également eu une incidence sur le budget, soit 298 500 $ pour ce qui est de la rémunération et 88 900 $ en ce qui concerne le fonctionnement.

1.8.2 Ressources matérielles

En 2010-2011, une mise à niveau du système de climatisation de la salle des serveurs a été effectuée.

De nombreux réaménagements devenus nécessaires, entre autres à la suite de l'arrivée de plusieurs employés, ont été effectués en cours d'année dans les divers locaux occupés par l'Office et par la Commission.

1.9 Organigramme de l'Office au 31 mars 2011

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme au 31 mars 2011.

1.10 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles seront abordées sous deux angles, soit celui des ressources ayant trait aux technologies de l'information et celui ayant trait aux ressources documentaires.

1.10.1 Technologies de l'information

L'organisation du travail est soutenue en majeure partie par l'utilisation des technologies de l'information. Plusieurs systèmes liés directement à la mission de francisation des entreprises ont ainsi été modifiés pour être adaptés à la production de nouveaux indicateurs de gestion et pour être mis à jour d'un point de vue technologique.

Cette année, les travaux concernant la réalisation technique d'un système de tableau de bord informatisé et la refonte du système de diffusion du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) ont été entamés. Dans le cadre du renouvellement du système de diffusion terminologique, une étude ergonomique a été réalisée avec l'aide d'un groupe témoin externe, et des maquettes pour définir la nouvelle interface du GDT ont été évaluées.

En ce qui concerne les systèmes d'information, la réalisation de travaux de conversion technologique relatifs aux environnements d'exploitation de la francisation des entreprises (SDFT) et de la gestion des plaintes (PLT) a été priorisée, afin de les rendre compatibles avec les composantes d'Office 2007. Pour sa part, le système d'administration des examens de français (AEF) a joui d'une attention toute particulière dans la réalisation de plus d'une cinquantaine d'interventions visant à éliminer divers irritants et à consolider l'intégrité de la base de données.

L'Office a également participé au grand projet gouvernemental de migration du RETEM (Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise) au RITM (Réseau intégré de télécommunication multimédia) pour l'ensemble de ses bureaux. En matière de sécurité et d'éthique en technologies de l'information, l'Office a entrepris une révision en profondeur de ses politiques, en plus d'investir dans une formation en ligne offerte à l'ensemble du personnel.

Encore cette année, de nombreuses mises à jour des technologies ont été effectuées afin de moderniser l'environnement de travail. Citons, entre autres, le renouvellement de 20 % des postes de travail, le début de l'implantation d'une nouvelle version du système de messagerie, la mise en place d'un nouveau bastion Internet et le remplacement de quelques serveurs devenus vétustes.

Au chapitre de la continuité des services technologiques, l'Office doit assurer le soutien technique d'environ 250 postes de travail, de nombreux serveurs de ses systèmes, du service de messagerie, d'un dispositif lié aux terminaux cellulaires de type BlackBerry, du matériel de deux salles de visioconférence, des dispositifs de sécurité (bastion, antivirus, antipourriel, copie de données, liaison à distance), des liens Internet et gouvernementaux, et des sites Web de l'Office et de la Commission.

Il est à souligner que l'Office assure la maintenance et le perfectionnement de son architecture technologique avec un souci particulier pour tout ce qui concerne son fonctionnement en français.

Notons enfin que l'Office fournit à la Commission un soutien complet en matière de technologies de l'information.

1.10.2 Ressources documentaires

En 2010-2011, 716 personnes de l'externe ont eu recours au service de soutien documentaire et aux collections offertes dans les deux bibliothèques de l'Office. De plus, 139 candidats et candidates aux ordres professionnels ont reçu de l'aide pour se préparer aux examens de français administrés par l'organisme.

La gestion documentaire de l'Office et de la Commission s'effectue à l'aide du logiciel Documentik, dans le respect des deux calendriers de conservation approuvés par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Saviez-vous que...

En mars 2011, la nouvelle politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration a été adoptée par le Conseil des ministres.

Cadre de gestion

2 Cadre de gestion

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office et la Commission, et il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement leur rôle, l'Office et la Commission adoptent une philosophie de gestion axée sur l'offre de service de qualité, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Pour mettre à contribution, de façon créative et intelligente, leurs ressources humaines, l'Office et la Commission adhèrent aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique.

Notre raison d'être : *la satisfaction de la clientèle*
La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force : *la performance du personnel*
Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

Notre responsabilité : *une communication interne franche et ouverte*
Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 Éléments constitutifs

L'Office et la Commission et leurs clientèles

1. L'Office et la Commission visent à offrir à leurs clientèles des services de qualité au moindre coût.

2. L'Office et la Commission considèrent que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

L'Office et la Commission et leurs ressources humaines

3. L'Office et la Commission considèrent le personnel comme la ressource clé de leur organisme.

4. L'Office et la Commission estiment que le personnel est compétent.

5. L'Office et la Commission croient que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.

6. L'Office et la Commission favorisent la polyvalence et la flexibilité de leur personnel.

7. Le personnel de l'Office et de la Commission poursuit des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de service à la clientèle.

8. L'Office et la Commission ont pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.

9. L'Office et la Commission considèrent les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désirent accroître leur sentiment d'appartenance à leur organisme.

10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office et de la Commission.

L'Office et la Commission et leur gestion

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.

12. L'Office et la Commission retiennent la participation comme mode de gestion et comptent sur les gestionnaires pour le mettre en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.

13. L'Office et la Commission donnent aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel sous leur direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.

14. L'Office et la Commission incitent les gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.

15. L'Office et la Commission considèrent que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.

16. L'Office et la Commission valorisent la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

17. La philosophie de gestion de l'Office et de la Commission s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-dessous, qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyens et aux citoyennes.

2 Cadre de gestion

2.2 Déclaration de valeurs

L'Office et la Commission ont chacun une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'ils rendent à la population du Québec. Cette mission, ils doivent la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyens et aux citoyennes. La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et de la Commission, et elles orientent leur relation avec le public. Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office et de la Commission constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office et de la Commission vers ce que ces organismes considèrent comme bon et souhaitable. L'Office et la Commission adhèrent donc aux valeurs suivantes.

Saviez-vous que...

Les conseillers et conseillères en francisation ont effectué 2 640 visites dans des entreprises du Québec et 109 dans des organismes de l'Administration.

La compétence

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'impartialité

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'intégrité

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

La loyauté et la solidarité

Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office ou la Commission auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office et la Commission. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

Le respect

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

2 Cadre de gestion

2.3 Orientations stratégiques

Chacune des cinq orientations du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 renvoie notamment à une dimension particulière de la mission de l'Office. Ces orientations se formulent comme suit :

A. Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Bien que l'utilisation du français ait progressé en tant que langue du travail, du commerce et des affaires depuis trente ans, des difficultés subsistent, particulièrement dans la région de Montréal. L'Office travaille donc à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action Réussir ensemble en français et de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013. Il veille également à faire progresser les entreprises et les organismes de l'Administration non certifiés vers la généralisation de l'utilisation du français, et veille à ce que les entreprises qui sont certifiées la maintiennent.

B. Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

La langue française est une valeur commune de la société québécoise. C'est pourquoi il importe que l'école, les milieux de travail et l'ensemble de la société québécoise disposent de la terminologie française dont ils ont besoin, et que les outils d'aide à la maîtrise du français soient accessibles de façon à favoriser le remplacement d'une terminologie existante inappropriée et à nommer les nouvelles réalités. Pour ce faire, l'Office s'emploie, entre autres, à ajouter continuellement de nouveaux termes au *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) et à enrichir la Banque de dépannage linguistique (BDL). Il vise également à rendre le GDT multilingue.

C. Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur des questions touchant la langue française au Québec

L'examen périodique de la situation linguistique et de l'avenir de la langue française au Québec permet d'observer les mutations survenues dans la société québécoise, qui devient de plus en plus plurielle et diversifiée. Dans ce contexte, l'Office a le mandat de surveiller l'évolution de cette situation et d'en faire rapport au ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française au moins tous les cinq ans.

D. Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et souligner la vitalité du français

Devenue langue officielle du Québec en 1974, la langue française est au cœur de l'identité québécoise et le principal pilier de sa culture. L'Office veille donc à sensibiliser les personnes qui vivent au Québec à leurs droits et obligations en ce qui a trait à l'usage de la langue française, et il reconnaît l'apport remarquable de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises en faveur de la langue française. Finalement, il met en valeur la politique linguistique québécoise grâce au savoir-faire qu'il a développé en matière d'aménagement linguistique.

E. Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Comme tous les autres ministères et organismes, l'Office doit concourir au renforcement de la modernisation de l'État. À cette fin, l'organisme mettra en place un système qui permettra aux citoyens et aux citoyennes qui utilisent le formulaire électronique de plainte ainsi qu'aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier. Il facilitera également l'administration à distance des examens de français. Il entend enfin implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et efficace.

2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation de nombreux indicateurs en vue d'effectuer une gestion par résultats. L'ensemble de ces indices constitue le tableau de bord utilisé par les membres et la direction de l'Office pour exercer un suivi rigoureux de ses services. À l'aide de cet outil, il est plus particulièrement possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, de traitement des plaintes, de production, de diffusion et d'assistance terminolinguistiques, ainsi que celles relatives à l'administration des examens de français que doivent passer certains membres des ordres professionnels. Il permet également d'assurer le suivi des demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, du soutien documentaire offert à ses clientèles, entre autres à celles en provenance de l'Administration et des entreprises, ainsi que celui des travaux de recherche sur l'évolution de la situation linguistique québécoise.

2.5 Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

En 2010-2011, la Direction de la recherche et de l'évaluation a rédigé un rapport sur la satisfaction de la clientèle qui utilise le site Web de l'Office. Le sondage en ligne a été réalisé entre le 16 mars 2010 et le 31 mai 2010, et 553 personnes y ont participé. Les résultats de l'analyse montrent que les usagers sont fidèles au site de l'Office. En effet, 74 % des répondants utilisent le site Web depuis au moins 3 ans et 73 % le consultent *très souvent* ou *souvent*. Le site est surtout utilisé dans le cadre du travail (74 %) et particulièrement pour les outils linguistiques (81 %). En général, 86 % des répondants trouvent *toujours* ou *souvent* ce qu'ils cherchent dans le site. Finalement, le quart des personnes communique avec l'Office pour avoir plus d'information ou pour obtenir de meilleures explications que ce qu'ils ont trouvé sur le site. Toutefois, la situation n'arrive que *rarement* (19 %).

2 Cadre de gestion

En 2010-2011, le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises et le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications ont aussi fait l'objet d'une évaluation. Ces deux programmes sont gérés par l'Office depuis 2008.

Le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises vise à ce que des partenaires socioéconomiques partagent avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. L'objectif ultime est de promouvoir le français et de renforcer son utilisation au travail, dans les services à la clientèle, dans la mise en marché de produits et de services, et dans l'affichage, et ce, particulièrement dans les entreprises qui emploient moins de 50 personnes. Afin d'atteindre les objectifs, le programme subventionne l'élaboration et la tenue d'activités auprès des membres de ces partenaires ou dans leur communauté. Une enveloppe budgétaire de 1 000 000 $ est accordée annuellement à l'Office pour ce programme. Quatre recommandations ont été formulées pour améliorer la gestion du programme et pour mieux le faire connaître auprès des associations du Québec.

Le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications vise à aider les entreprises ayant entre 11 et 99 employés à bénéficier d'une aide financière applicable à leurs TIC uniquement. Pour les entreprises qui comptent entre 50 et 99 employés depuis au moins 6 mois et qui sont inscrites[1] à l'Office pour obtenir leur certificat de francisation, le programme les appuiera dans leur démarche de francisation en leur permettant d'obtenir ce certificat. Une enveloppe budgétaire de 2 000 000 $ est accordée annuellement à l'Office pour ce programme. Cinq recommandations ont été faites à la suite de cette évaluation. Celles-ci visent à améliorer la gestion du programme, à permettre à de plus petites entreprises d'y participer, à faciliter la réalisation des projets et à étendre le programme à l'affichage public et à la documentation commerciale afin de subventionner des projets touchant davantage la francisation des communications.

1. Une entreprise est considérée comme inscrite à l'Office si elle a franchi les deux premières étapes de la démarche de francisation : le dépôt des renseignements généraux et celui de l'analyse linguistique.

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Sommaire des résultats 2010-2011

Orientation stratégique 1
Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.1.1 Travailler à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français*	État de réalisation des mesures prévues	S. O.	Mesures en cours de réalisation	→	59
1.1.2 Travailler à la mise en œuvre et au suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013	État de réalisation des mesures prévues	S. O.	Mesures en cours de réalisation	→	62

Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.2.1 Faire progresser les entreprises non certifiées vers la généralisation de l'utilisation du français	Nombre et pourcentage d'entreprises non certifiées ayant franchi au moins une étape déterminante du processus de francisation	70 % des entreprises non certifiées inscrites au 1er avril de chaque année	51 %	✗	65
		25 % de celles inscrites au cours de l'exercice	49 %	✓	65
1.2.2 Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1er avril 2006[2] et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français	Pourcentage des rapports triennaux reçus au cours de l'exercice anniversaire de leur certification	80 % des rapports exigibles	84 %	✓	66
	Pourcentage des rapports triennaux validés	75 % des rapports reçus au cours de l'exercice	53 %	✗	66
		25 % des rapports reçus au cours de l'exercice précédent	37 %	✓	66
	Pourcentage d'entreprises conformes	70 % des entreprises dont le rapport a été validé	72 %	✓	66

2. Rectification de la date marquant le début de la période

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.2.3 Mener des interventions sectorielles ou à la source en vue de résoudre globalement des problèmes de francisation	Nombre, nature et objet des interventions	Au moins 10 interventions par année	10	✓	67

Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.3.1 Faire progresser les organismes de l'Administration vers la généralisation de l'utilisation du français	Pourcentage d'organismes certifiés	D'ici au 31 mars 2014, 30 % de ceux inscrits au 1er avril 2009	21 %	→	69
1.3.2 Veiller à l'actualisation du contenu de l'intranet linguistique de l'Administration[3]	Nombre de réunions tenues par les comités formés à cette fin	Au moins 3 réunions par année	1	Ø	70
	Pourcentage de révision réalisé[4]	25 % du contenu	0	Ø	70
	Liste des améliorations effectuées	S. O.	S. O.	Ø	70

Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.4.1 S'assurer que la durée moyenne de traitement des dossiers de plaintes respecte un délai raisonnable tout en établissant des priorités d'action dans leur suivi	Durée moyenne de traitement des dossiers fermés durant l'exercice et n'ayant pas été suspendus	Maximum de 12 mois	8,1 mois	✓	70
	Nombre de priorités	Au moins 2 par année	2	✓	70

3. Appellation officielle de cet intranet
4. Modification apportée à la rédaction

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté x défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.1.1 Enrichir la terminologie en privilégiant les domaines des technologies de l'information et des communications, du développement durable, des sciences et de la santé	Nombre de nouveaux termes créés	12 termes par année	83	✓	72
	Nombre de nouveaux termes répertoriés	3 500 termes par année	2 829	✗	72

Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.2.1 Rendre multilingue le *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec	Liste des langues ajoutées	Anglais, espagnol, portugais et italien	Anglais	→	73
	Nombre de termes intégrés selon la langue	S. O.	2 474 termes anglais 30 appellations scientifiques en latin	→	73
	Date de réalisation	31 mars 2012	S. O.	→	S. O.
2.2.2 Reconfigurer l'architecture informatique des outils d'aide à la maîtrise du français afin de les rendre interopérables	Outils reconfigurés en priorité	La Banque de dépannage linguistique et *Le français au bureau*	Travaux en cours	○	73
	Dépôt du calendrier des travaux	31 mars 2010	Dépôt reporté	✗	73
	Date de réalisation	31 mars 2014	S. O.	→	S. O.
2.2.3 Créer et maintenir des partenariats au Québec et à l'extérieur du Québec afin d'enrichir les outils terminolinguistiques	Nombre de partenariats créés ou maintenus	Au moins 12 partenariats d'ici au 31 mars 2014	2 créés et 4 maintenus	→	74
	Liste des partenariats créés ou maintenus	S. O.	Créés : FMI et IULA Maintenus : BNQ, Centre de terminologie de Termcat, DGLFLF et OIF	→	74

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 3
Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec

Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
3.1.1 Remettre au ministre responsable un rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise	Dépôt du plan de travail	31 mars 2010	Dépôt en février 2010	✓	75
	Dépôt du rapport	Au cours de l'exercice 2013-2014	S. O.	○	S. O.
3.1.2 Raffiner l'observation de l'évolution de la situation linguistique	Nombre et objet des études de nature méthodologique diffusées	Au moins deux études d'ici au 31 mars 2014	S. O.	○	S. O.
	Tenue d'un colloque et diffusion des actes	D'ici au 31 mars 2013 pour le colloque	S. O.	○	S. O.
		D'ici au 30 septembre 2013 pour les actes	S. O.	○	S. O.

Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
3.2.2 Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique	Nombre et objet des partenariats maintenus ou établis	S. O.	2 maintenus : coopération Québec-Catalogne et DGLFLF	→	75
	Nombre et objet des études réalisées	S. O.	S. O.	○	S. O.

LÉGENDE
✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.1.1 Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec	Nombre de rencontres et de conférences	S. O.	12 rencontres et 2 conférences	✓	76
	Nombre de programmes et de projets de coopération	S. O.	1	✓	76

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.2.1 Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public	Liste d'activités ou de publications réalisées ou soutenues	S. O.	Francofête Salons et congrès Réimpression de dépliants	✓	77
4.2.2 Souligner, en 2011, les 50 ans d'existence de l'Office	Dépôt du programme des activités	31 décembre 2010	Dépôt en janvier 2011	✓	78
4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises	Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	19 prix remis	✓	78

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 5
Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.1.1 Permettre aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte	Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt en mars 2010	✓	80
	Date de réalisation	31 mars 2012	S. O.	○	S. O.

Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.2.1 Permettre aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier	Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt reporté	✗	80
	Date de réalisation	31 mars 2011	Non réalisé	✗	80
5.2.2 Faciliter l'administration à distance des examens de français	Nombre et lieu des séances	Au moins 10 séances par année	18	✓	81
	Nombre de personnes présentes aux séances[5]	S. O.	138	✓	81

5. Modification apportée à la rédaction

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.3.1 Implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et performant	Date d'implantation	D'ici au 31 mars 2014	Tenue de 2 activités pour souligner la contribution de certains membres du personnel (25 ans de service au gouvernement et départ à la retraite)	→	81
5.3.2 Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	Au moins 2 %	1,5 %	✗	82
	Nombre de jours-personnes consacrés à la formation individuelle ou collective	S. O.	593,4 jours-personnes	✓	82
5.3.3 Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques	Nombre d'activités de mentorat	S. O.	0	✗	82
	Nombre de stagiaires	Au moins 3 par année	4	✓	82

Saviez-vous que...

Le nombre d'entreprises certifiées est en progression constante depuis plus de 15 ans et a atteint 5 066 au 31 mars.

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours □ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 1
Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois

Contexte: Au cours des dernières décennies, la francisation des milieux de travail et des commerces au Québec s'est améliorée. Il reste cependant des progrès à accomplir, notamment à Montréal, ainsi que dans les petites entreprises moins outillées pour la francisation que les plus grandes. En effet, c'est dans ces milieux que les effets des nouvelles technologies de l'information et des communications, des changements découlant de l'évolution démographique ainsi que de la mondialisation des économies sont susceptibles de se faire sentir avec le plus d'acuité au regard de l'usage du français. Face à l'importance des enjeux et à l'ampleur du défi que représentait la recherche de solutions pour renforcer entre autres la francisation à Montréal, une série de mesures ont été instaurées dans le plan d'action gouvernemental *Réussir ensemble en français* ainsi que dans la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013.

Saviez-vous que...

Le nombre d'examens de français administrés par l'Office est en progression constante. Cette hausse a été de 13,1 % par rapport à l'année précédente.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

La mise en œuvre de plusieurs d'entre elles revient à l'Office, et les résultats obtenus pour chacune, en 2010-2011, sont exposés ci-dessous.

Objectif 1.1.1 Travailler à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français*

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.1	Mise en œuvre d'un programme de francisation des technologies de l'information dans les entreprises de 11 à 99 employés, en portant une attention particulière à celles de la région de Montréal	En 2010-2011, le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) a permis à 34 entreprises d'obtenir une aide financière totalisant 681 358 $. Cette somme représente une hausse de 7 % par rapport à celle octroyée l'année précédente. Grâce à ces 34 projets, 2 363 employés évoluent dorénavant dans un environnement où ils bénéficient d'outils technologiques en français. Parmi les subventions accordées, 25 ont été attribuées dans la grande région de Montréal, pour un montant de 539 965 $, ce qui équivaut à 79 % de toutes les subventions annuelles accordées. Soulignons également que, depuis son existence, ce programme a permis à 50 entreprises d'obtenir plus rapidement leur certificat de francisation.
1.1.1.2	Ajout de 20 nouvelles ressources	Les 20 nouvelles ressources ont été ajoutées au cours des exercices 2008-2009 et 2009-2010.
1.1.1.3	Mise en réseau (forum électronique) des comités de francisation des entreprises de 100 employés ou plus	Le portail www.languedutravail.com, réalisé par la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec grâce à une subvention de l'Office, constitue un premier outil interactif de formation et de référence mis à la disposition des membres de comités de francisation et portant sur des questions liées à la francisation des entreprises et à l'utilisation du français dans tous les aspects du travail. D'abord conçu pour les travailleurs du secteur de l'aérospatiale en 2009-2010, ce portail s'est étendu au secteur des télécommunications au cours de 2010-2011, compte tenu du vif succès qu'il connaît.
1.1.1.4	Promotion de l'utilisation du français comme langue de service au moyen d'une campagne publicitaire destinée aux consommateurs et aux entreprises, particulièrement dans la région de Montréal	La campagne publicitaire intitulée Merci de me servir en français a été réalisée en 2009-2010.
1.1.1.5	Création d'une adresse Web afin de permettre aux personnes qui s'y rendent de connaître la disponibilité en français de produits de large consommation	En vertu d'une entente conclue avec l'éditeur de *Protégez-vous*, l'Office procède à l'analyse de la conformité linguistique de produits testés dans la revue. Les conclusions de ces vérifications sont ensuite diffusées dans le site Web de l'Office et dans celui de *Protégez-vous*. Cette année, l'Office a évalué différentes marques de téléphones intelligents. Il a ainsi pu décerner à plusieurs appareils le sceau Technologie tout en français.

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.6	Réalisation d'une démarche ciblée de sensibilisation auprès des petites entreprises des régions de Montréal et de l'Outaouais afin de les informer de l'importance d'utiliser le français comme langue de service	Les subventions octroyées par l'Office dans le cadre du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises lui ont permis de contribuer de façon notable à la réalisation de plusieurs projets de sensibilisation, dont : • Le portail Carrefour francisation, réalisé par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, qui s'inscrit dans le cadre de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 visant la francisation des entreprises de moins de 50 employés. Ce portail rassemble l'information sur les nombreux outils et services de francisation que le gouvernement du Québec propose aux entreprises, tels que des cours de français, des modèles de correspondance, des lexiques et des programmes de subventions. • La mise sur pied d'une équipe de neuf démarcheurs qui agissent comme relayeurs pour sensibiliser les propriétaires de commerces et d'entreprises à l'importance d'offrir leurs services en français, et pour les accompagner dans la poursuite de cet objectif. • La campagne de sensibilisation Servez le français à volonté, menée à l'automne 2010 par l'Association des restaurateurs du Québec auprès de ses membres afin d'accroître l'utilisation de la langue française et de promouvoir la qualité du français au travail, tout en démontrant les avantages concurrentiels de l'usage du français dans les services de restauration. • La campagne de sensibilisation de la Société de développement du boulevard Saint-Laurent, qui a notamment produit un guide pratique en vue d'améliorer l'accueil et les services en français, et l'a distribué aux 600 commerces du boulevard Saint-Laurent. • Un portail linguistique conçu par le Réseau Affaires Plus, qui a pour objectif de permettre aux commerces de la région de Laval et des Basses-Laurentides d'avoir accès à des renseignements pratiques et à des outils conviviaux afin de bien servir la clientèle en français.
1.1.1.7	Tenue de rencontres avec les fournisseurs de grands détaillants pour les renseigner sur les exigences de la Charte	Dans le cadre de l'entente de partenariat conclue avec la revue *Protégez-vous* (voir la mesure 1.1.1.5), l'Office a procédé, au cours de 2010-2011, à une évaluation technolinguistique de différentes marques de téléphones intelligents. Cette évaluation a incité des fournisseurs majeurs au Québec dont les produits étaient non conformes à la Charte à redoubler d'ardeur pour parvenir à satisfaire, au bout de quelques mois, aux critères de l'évaluation technolinguistique de l'Office.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.8	Mise en œuvre d'un plan de suivi et de veille sur l'affichage, plus particulièrement dans la région de Montréal	Considérant l'évolution du paysage linguistique québécois, notamment dans l'affichage public, l'Office a entrepris une série de mesures structurantes. Il a, entre autres, largement diffusé les exigences en matière d'affichage public et commercial auprès de différentes tribunes spécialisées, d'associations ou de partenaires, et a mené des actions préventives, en particulier auprès des franchiseurs. Il est également intervenu de façon ponctuelle auprès de plusieurs entreprises dont la raison sociale a fait l'objet d'une plainte ou d'un examen plus attentif dans le cadre de leur démarche de francisation.
1.1.1.9	Rappel et suivi renforcé, auprès de l'administration publique, des règles de la politique linguistique gouvernementale et de la PUFTIC	Une démarche officielle a été entreprise, en octobre 2009, auprès de tous les ministères et organismes afin de recueillir les données nécessaires pour évaluer l'application qu'ils font de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). L'Office a procédé, au cours de 2010-2011, à la validation et à l'analyse des informations fournies par les ministères et organismes. Compte tenu de l'envergure et de la complexité de leurs environnements informatiques, les conclusions de cette collecte seront connues en 2011-2012.
1.1.1.10	Promotion de l'intranet linguistique de l'Administration	En 2010-2011, l'Office a consulté les mandataires des ministères et organismes pour vérifier la pertinence de maintenir l'intranet linguistique de l'Administration. Selon les résultats obtenus, il ne serait plus nécessaire puisque la majeure partie de son contenu, soit des outils termino-linguistiques ainsi que l'information relative à l'application de la Charte et les politiques gouvernementales à incidence linguistique, se trouve déjà dans le site Web de l'Office. L'intranet linguistique de l'Administration sera donc retiré de l'intranet gouvernemental au cours du prochain exercice financier.
1.1.1.11	Stratégie de plus grande diffusion des programmes, outils et services linguistiques offerts au public	La mise à jour hebdomadaire du site Web de l'Office ainsi que la participation à différents salons et congrès ont été l'occasion de diffuser à grande échelle de l'information sur les produits et services terminolinguistiques.
1.1.1.12	Activités culturelles célébrant la vitalité de la langue française	Au cours des trois semaines de la Francofête, des dizaines d'activités ont été organisées aux quatre coins du Québec (concours, débats, marathons de lecture et d'écriture, dictées, etc.).

Commentaires : Le tableau-synthèse précédent fait état de résultats globalement positifs. En effet, plusieurs mesures sont déjà réalisées. Par ailleurs, il est prévu que certaines d'entre elles seront reconduites au cours du prochain exercice.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.1.2 Travailler à la mise en œuvre et au suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013

Mesure prévue		Résultat
1.1.2.1	Mise en œuvre d'un programme de soutien aux associations	En 2010-2011, le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises a permis à 16 associations d'obtenir une aide financière totalisant 996 290 $. Cette somme représente une hausse de près de 60 % par rapport à celle octroyée l'an dernier.
1.1.2.2	Aide financière aux centrales syndicales pour la francisation	Les subventions accordées aux organisations syndicales, dans le cadre du Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales, ont totalisé 475 000 $ en 2010-2011. Ces subventions ont permis la concrétisation de 16 projets visant principalement la dynamisation des comités de francisation et la formation des membres syndiqués engagés dans le processus de francisation d'entreprises employant plus de 100 personnes au Québec.
1.1.2.3	Nouveaux Mérites du français pour les petites entreprises	Le Mérite du français dans les PME a été instauré en 2009-2010 afin de reconnaître les petites entreprises qui font rayonner le français. Les candidatures ont été recueillies au moyen d'un concours organisé à cette fin, puis analysées par un jury. En 2011, le prix a été remis à l'entreprise Conception Genik lors de la Soirée des Mérites et des prix Francopub.
1.1.2.4	Nouvelles activités dans les petites entreprises à l'occasion de la Francofête	Pour la troisième année consécutive, l'Office a envoyé un exemplaire du cahier de jeux et de l'affiche de la Francofête aux 10 000 petites entreprises situées dans les villes suivantes : Montréal, Laval, Longueuil, Saint-Hubert, Brossard, Greenfield Park, ainsi que dans toute la région de l'Outaouais. Par ailleurs, plus de 27 000 cahiers de jeux supplémentaires ont été demandés par l'ensemble des entreprises, incluant les entreprises de plus de 50 employés.
1.1.2.5	Campagne de promotion Faire des affaires en français	La campagne publicitaire intitulée Merci de me servir en français a été réalisée en 2009-2010.
1.1.2.6	Actions de sensibilisation et d'information ciblées pour l'accueil et les services en français dans les commerces	Voir les résultats décrits à la mesure 1.1.1.6.
1.1.2.7	Amélioration des connaissances des travailleurs et de leurs employeurs sur les dispositions de la Charte touchant la langue de travail ainsi que sur les recours offerts, dont la médiation, afin d'assurer le respect de ces dispositions	Cet objectif a été atteint à l'aide des différents programmes de subventions en vigueur à l'Office. Ainsi, le Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales a permis de financer plusieurs projets visant l'information et la formation d'un nombre accru de travailleurs de moyennes et de grandes entreprises, et ce, dans la plupart des régions du Québec. Par ailleurs, les projets réalisés avec l'aide du programme de soutien aux associations ont permis, quant à eux, de joindre les entreprises de moins de 50 employés.

Commentaires : En 2010-2011, grâce au programme de soutien aux associations, 16 partenaires socio-économiques se sont mobilisés afin de donner un nouvel élan à la promotion et à la protection du français. Grâce à cet important réseau de relayeurs, de nombreuses activités de promotion, de sensibilisation et de développement terminologique ont été tenues dans des milieux d'affaires aussi diversifiés que le secteur de la restauration, le domaine des communications graphiques, le secteur des télécommunications et celui de la culture. De plus, l'Office a octroyé à huit associations une subvention pour la mise en place d'un réseau de neuf démarcheurs qui visiteront les petites entreprises afin de les inciter à se franciser et à bénéficier de programmes gouvernementaux.

Par ailleurs, l'Office continue de miser sur le rôle actif des comités de francisation pour assurer ou faire progresser la généralisation du français dans les grandes entreprises[6].

Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises

Contexte : L'Office a reçu, entre autres mandats, celui d'aider les entreprises employant 50 personnes ou plus à élaborer, le cas échéant, un programme de francisation conforme à la Charte, et à le réaliser. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation.

Le processus d'obtention du certificat se résume comme suit : une entreprise doit d'abord s'inscrire à l'Office, puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la transmettre à un conseiller en francisation (entreprise en évaluation). Après vérification de cette analyse, un certificat de francisation peut lui être délivré par l'Office, si l'utilisation du français y est jugée suffisamment généralisée pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise élaborera et soumettra à l'Office un programme ayant pour but d'apporter les correctifs estimés nécessaires à sa francisation (entreprise en application de programme) et dont la réalisation lui permettra à terme d'obtenir un certificat (entreprise certifiée après programme). L'Office réévaluera ensuite la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et exigera, s'il y a lieu, l'application de mesures de redressement.

Le tableau et le graphique qui suivent font état de l'évolution du processus de francisation au cours des dix dernières années. On remarquera que le nombre d'entreprises inscrites a augmenté au fil du temps, pour atteindre 5 981 au 31 mars 2011. Par ailleurs, le nombre d'entreprises certifiées était de 5 066 à la fin de 2010-2011, soit une hausse par rapport à l'année précédente. Notons enfin que le pourcentage de certification obtenu en 2010-2011 (84,7 %) est parmi les plus élevés en 10 ans.

6. Conformément à la Charte de la langue française, ces comités doivent tenir au moins une réunion tous les six mois et être composés d'un nombre égal de représentants de l'employeur et des travailleurs.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

TABLEAU 10

Nombre et pourcentage d'entreprises, selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2001-2002 à 2010-2011)

Exercice*	Entreprises en évaluation**		Entreprises en application de programme**		Entreprises certifiées***		Total
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre
2001-2002	1 011	20,6	394	8,0	3 497	71,4	4 902
2002-2003	1 033	20,3	351	6,9	3 702	72,8	5 086
2003-2004	774	14,9	474	9,1	3 957	76,0	5 205
2004-2005	510	9,7	545	10,3	4 216	80,0	5 271
2005-2006	592	10,9	520	9,6	4 320	79,5	5 432
2006-2007	599	10,6	490	8,7	4 551	80,7	5 640
2007-2008	619	10,6	455	7,8	4 771	81,6	5 845
2008-2009	462	7,9	439	7,5	4 971	84,7	5 872
2009-2010	528	9,0	421	7,2	4 901	83,8	5 850
2010-2011	508	8,5	407	6,8	5 066	84,7	5 981

* Au 31 mars

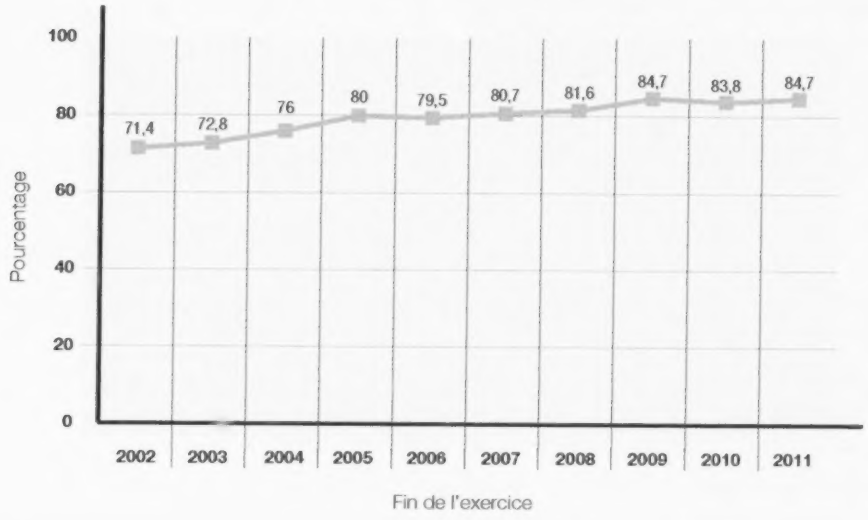
** Il s'agit des entreprises (GE et PME) inscrites à l'Office (renseignements généraux reçus), dont le programme de francisation n'a pas encore été approuvé ou qui sont en attente d'un certificat de francisation sans programme.

*** Ce nombre incluait, au 31 mars 2011, 823 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

GRAPHIQUE 1

Évolution du pourcentage d'entreprises certifiées[7] (Ensemble du Québec, de 2001-2002 à 2010-2011)



Objectif 1.2.1 Faire progresser les entreprises non certifiées vers la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et pourcentage d'entreprises non certifiées ayant franchi au moins une étape déterminante du processus de francisation	70 % des entreprises non certifiées inscrites au 1er avril de chaque année	51 %
	25 % de celles inscrites au cours de l'exercice	49 %

7. Notons que le taux de certification maximum n'atteindra jamais 100 %, car de nouvelles entreprises s'inscrivent chaque année à l'Office sans pour autant terminer leur démarche de francisation au cours de l'exercice.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Commentaires : Selon cet objectif, au moins 70 % des 891[8] entreprises actives non certifiées au 1er avril 2010 devaient franchir au moins une étape déterminante du processus de francisation[9]. En 2010-2011, ce sont plutôt 453 ou 51 % de ces entreprises qui étaient dans cette situation. Pour les autres, la nature et l'ampleur de leurs activités ainsi que la complexité des mesures contenues dans leur programme de francisation expliquent en partie le fait qu'elles n'aient pu respecter cette attente. Des progrès ont cependant pu être réalisés par ces entreprises entre deux étapes de francisation.

Ce sont par ailleurs 131 ou 49 % des entreprises inscrites au cours de l'exercice qui ont réussi à atteindre l'objectif attendu en ce qui a trait à leur processus de francisation, soit un résultat nettement supérieur à la cible.

Objectif 1.2.2 Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1er avril 2006[10] et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des rapports triennaux reçus au cours de l'exercice anniversaire de leur certification	80 % des rapports exigibles	84 %
Pourcentage des rapports triennaux validés	75 % des rapports reçus au cours de l'exercice	53 %
Pourcentage des rapports triennaux validés	25 % des rapports reçus au cours de l'exercice précédent	37 %
Pourcentage d'entreprises conformes	70 % des entreprises dont le rapport a été validé	72 %

Commentaires : Au cours de l'exercice 2010-2011, 1 168 rapports triennaux ont été reçus, ce qui représente 84 % de ceux qui étaient par ailleurs exigibles durant la même période. La validation de tous les rapports triennaux reçus au cours de l'exercice (N = 1 316) n'a toutefois pu être terminée que dans 53 % des cas pour les rapports reçus en cours d'exercice, alors qu'elle a été terminée dans 37 % des cas pour les rapports reçus lors de l'exercice précédent. Le processus de validation ayant révélé des failles quant à la généralisation de l'utilisation du français dans certaines entreprises, des plans de redressement se sont avérés nécessaires. Leur élaboration a donc mobilisé les conseillers et conseillères en francisation.

À cet égard, le quatrième résultat inscrit au tableau précédent indique que 28 % des entreprises dont le rapport a été validé devront effectivement faire l'objet de mesures de correction.

8. Au 1er avril 2010, l'on dénombrait 948 entreprises non certifiées, mais 57 d'entre elles sont devenues inactives durant l'exercice.
9. Il s'agit respectivement des étapes de l'analyse linguistique, de l'approbation de programme, de la présentation du rapport de mise en œuvre, de la prolongation de programme et de la certification.
10. Rectification de la date marquant le début de la période

Enfin, les résultats de cet objectif, qui vise le maintien de la généralisation de l'utilisation du français, sont positifs, puisque 72 % des entreprises dont le rapport triennal a été validé sont conformes, alors que la cible est de 70 %.

Objectif 1.2.3 Mener des interventions sectorielles ou à la source en vue de résoudre globalement des problèmes de francisation		
Indicateur	Cible	Résultat
Nombre, nature et objet des interventions	Au moins 10 interventions par année	10

Commentaires : Pour dénouer certaines situations complexes, l'Office effectue des interventions directes auprès d'entreprises établies localement ou à l'extérieur du Québec. Il compte ainsi influer sur des décideurs à la tête de réseaux, sur des fabricants étrangers et sur des fournisseurs qui, d'une façon ou d'une autre, déterminent le choix de la langue de mise en marché de leurs produits et services vendus au Québec. En optant pour de telles stratégies, l'Office souhaite aussi éviter de multiples démarches locales répétitives visant un même objet ou une même catégorie d'objets. Il tente donc plutôt d'en arriver à des résultats qui touchent un plus vaste ensemble de milieux d'affaires et de travail liés à un même secteur d'activité. Cette année, six interventions sectorielles et quatre interventions à la source ont été réalisées.

Interventions sectorielles

- L'aéronautique et l'aérospatiale (progression de la situation du français dans les entreprises de ce secteur);
- Les télécommunications (progression de la situation du français dans les entreprises de ce secteur);
- Les télécommunications (évaluation technolinguistique des téléphones intelligents et intervention auprès des fournisseurs majeurs du Québec pour assurer la conformité de ces appareils);
- L'automobile (francisation des habitacles);
- Le cinéma (francisation de l'affichage promotionnel);
- Le transport ferroviaire (publication d'un vocabulaire des chemins de fer).

Interventions à la source

- L'automobile (francisation du système de navigation à reconnaissance vocale);
- L'automobile (francisation des manuels de réparation destinés aux mécaniciens);
- Les appareils électroménagers (francisation des inscriptions sur des fours à micro-ondes);
- Le matériel agricole (francisation de produits).

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration

Contexte : L'Office a aussi la responsabilité de faire en sorte qu'au sein de l'Administration l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles suivies dans l'entreprise privée. Elles sont toutefois moins élaborées, puisque la langue de travail y est déjà le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux.

À la fin de l'année financière, l'on comptait 2 594 organismes de l'Administration, dont 87,1 % étaient certifiés, 11 % en évaluation et 1,9 % en application de programme de francisation.

TABLEAU 11

POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION (Ensemble du Québec, de 2006-2007 à 2010-2011)

Exercice*	Organismes en évaluation (%)	Organismes en application de programme (%)	Organismes certifiés (%)	Total
2006-2007	8,7	1,6	89,7	2 318
2007-2008	10,8	1,8	87,4	2 421
2008-2009	11,7	1,9	86,4	2 523
2009-2010[11]	12,3	1,8	85,9	2 605
2010-2011	11,0	1,9	87,1	2 594

* Le 31 mars de l'exercice

11. Depuis l'adoption du nouveau plan stratégique, la comptabilisation des organismes de l'Administration inscrits à l'Office tient compte, entre autres, des arrondissements qui sont rattachés à un organisme municipal, et ce, comme le prévoit l'annexe de la Charte de la langue française (A, 3b). En 2010-2011, l'on dénombrait 45 organismes dits « à matricule lettré », dont 43 arrondissements.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.3.1 Faire progresser les organismes de l'Administration vers la généralisation de l'utilisation du français		
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage d'organismes certifiés	D'ici au 31 mars 2014, 30 % de ceux inscrits au 1er avril 2009	21 %

Commentaires : Au 1er avril 2009, 378 organismes de l'Administration inscrits à l'Office n'étaient pas certifiés. Pour atteindre la cible visée, 113 parmi eux devront se voir délivrer un certificat de conformité à la Charte d'ici au 31 mars 2014. Depuis 2009-2010, 80 organismes ont obtenu un certificat, ce qui représente, en deux ans seulement, 71 % du résultat quinquennal.

TABLEAU 12

NOMBRE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION NON CERTIFIÉS QUI ONT OBTENU UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ AU COURS DE L'EXERCICE (Ensemble du Québec, 31 mars 2011)

Tous les organismes de l'Administration	Organismes non certifiés au 1er avril 2009 (N)	Cible au 31 mars 2014 (N)	Organismes certifiés entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2011 (N)		
			2009-2010	2010-2011	Total
Ministères et organismes gouvernementaux	37		0	1	1
Organismes municipaux	192		46	23	69
Organismes de santé et de services sociaux	115		2	3	5
Oragnismes scolaires	34		3	2	5
TOTAL	**378**	**113**	**51**	**29**	**80**

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.3.2 Veiller à l'actualisation du contenu de l'intranet linguistique de l'Administration[12]

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de réunions tenues par les comités formés à cette fin	Au moins 3 réunions par année	1
Pourcentage de révision réalisé	25 % du contenu	0
Liste des améliorations effectuées	S. O.	S. O.

Commentaires : En ligne depuis novembre 2001, l'intranet linguistique de l'Administration a été créé en prenant en considération le point 4 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (1996), qui prévoit que « l'Administration accorde une attention constante à la qualité de la langue française. Elle voit à promouvoir un français de qualité dans les communications de tous ordres. Elle veille notamment à utiliser les termes et expressions normalisés par l'Office [...] ». L'intranet répondait alors à un besoin exprimé par les membres des comités permanents chargés de l'élaboration et de l'application d'une politique linguistique dans les ministères et organismes. En 2010-2011, l'Office a consulté les mandataires des ministères et organismes pour vérifier la pertinence de maintenir l'intranet linguistique de l'Administration, puisque la majeure partie de son contenu, soit des outils terminolinguistiques ainsi que l'information relative à l'application de la Charte et les politiques gouvernementales à incidence linguistique, se trouve déjà dans le site Web de l'Office. Compte tenu de ces résultats, l'intranet linguistique de l'Administration sera retiré de l'intranet gouvernemental au cours du prochain exercice financier.

Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte

Contexte : L'Office veille au respect de la Charte qui fait du français la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires au Québec, et traite à cet égard les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi.

Objectif 1.4.1 S'assurer que la durée moyenne de traitement des dossiers de plaintes respecte un délai raisonnable tout en établissant des priorités d'action dans leur suivi

Indicateur	Cible	Résultat
Durée moyenne de traitement des dossiers fermés durant l'exercice et n'ayant pas été suspendus	Maximum de 12 mois	8,1 mois
Nombre de priorités	Au moins 2 par année	2

12. Appellation officielle de cet intranet

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Commentaires : Au cours de l'exercice, l'Office a fermé 2 806 dossiers de plaintes dont la durée moyenne de traitement a été de 8,1 mois, ce qui représente une amélioration constante par rapport aux années précédentes. Parmi ces dossiers, 1 487, soit 53 %, ont été traités en moins de 6 mois; 730, soit 26 %, entre 6 et 12 mois; et 589, soit 21 %, en plus de 12 mois. Le traitement d'une plainte est un processus formel d'enquête. En 2010-2011, 73 % de ces dossiers ont été fermés avec une correction obtenue jugée conforme à la Charte à la suite de l'intervention de l'Office.

Durée moyenne de traitement des dossiers fermés et n'ayant pas été suspendus

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre moyen de mois requis pour le traitement d'un dossier	11,4	8,4	8,1

Cette réduction s'explique par :

- l'objet des plaintes reçues. En 2010-2011, 46,5 % de celles-ci portaient sur l'affichage ou certains documents commerciaux comme des reçus et des factures. Or, ce type de dérogations peut être corrigé plus rapidement que les dérogations qui concernent, par exemple, un site Web ou les inscriptions figurant sur un produit;
- l'amélioration continue des processus de travail en vigueur;
- l'application d'un processus accéléré de traitement des plaintes relatives aux deux priorités d'action retenues conformément au plan stratégique.

En tenant compte du nombre de plaintes reçues par objet, l'Office a en effet retenu deux priorités d'action dans leur suivi.

Ainsi, les dossiers sur l'affichage et sur les services de santé et de services sociaux ont fait l'objet d'un traitement accéléré à chacune des étapes du processus, soit la réception et l'analyse de la plainte, l'ouverture du dossier, l'inspection ainsi que le traitement visant l'obtention d'une correction.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française

Contexte : L'Office doit définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Afin de s'acquitter de ce mandat, il produit lui-même ou recueille, auprès de partenaires, des données terminologiques qui sont nécessaires à la francisation des milieux de travail du Québec, et qui servent également à l'ensemble de la population québécoise ainsi qu'au reste de la francophonie. Ces données sont diffusées gratuitement dans *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT).

Objectif 2.1.1 Enrichir la terminologie en privilégiant les domaines des technologies de l'information et des communications, du développement durable, des sciences et de la santé

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de nouveaux termes créés	12 termes par année	83
Nombre de nouveaux termes répertoriés	3 500 termes par année	2 829

Commentaires : L'année 2010-2011 a été marquée par d'importants travaux de réflexion en vue d'assurer la reconfiguration des données qui seront diffusées dans les fiches terminologiques lors de la mise en ligne du nouveau module de diffusion multilingue du GDT. Dans ce contexte, le nombre de nouveaux termes répertoriés est légèrement en deçà de l'objectif fixé.

Par ailleurs, au chapitre de la création de nouveaux termes à l'Office, l'objectif a encore été largement dépassé cette année, car les domaines dans lesquels s'effectuent nos travaux foisonnent de nouveaux concepts à nommer, soit les technologies de l'information et des communications, le développement durable, les sciences et la santé, mais également d'autres secteurs, notamment ceux des sports, de l'alimentation, du droit et de la création d'entreprise.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français

Contexte : Les trois produits vedettes d'aide à la maîtrise du français de l'Office sont *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL) et *Le français au bureau* (FAB).

Afin de tenir compte de la diversité linguistique et culturelle qui caractérise de plus en plus le Québec, l'Office prévoit rendre le GDT multilingue d'ici au 31 mars 2012. Pour ce faire, il y intégrera notamment des données terminologiques provenant de ses partenaires (entreprises privées, universités, organismes gouvernementaux étrangers et organismes internationaux).

Objectif 2.2.1 Rendre multilingue *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de termes intégrés selon la langue	S. O.	2 474 termes anglais 30 appellations scientifiques en latin

Commentaires : Au cours de l'année, les efforts se sont poursuivis en vue de stocker des données dans d'autres langues que le français. C'est ainsi que le GDT s'est enrichi de 2 474 termes en anglais et de 30 appellations scientifiques en latin. De plus, 2 232 termes en espagnol, 435 en portugais, 438 en italien et 1 152 dans diverses autres langues latines (catalan, galicien et roumain) sont venus enrichir la base de données multilingues, qui compte maintenant, dans ces 6 langues, 19 687 termes qui pourront être consultés dès la mise en ligne du nouveau système de diffusion.

Objectif 2.2.2 Reconfigurer l'architecture informatique des outils d'aide à la maîtrise du français afin de les rendre interopérables

Indicateur	Cible	Résultat
Outils reconfigurés en priorité	La Banque de dépannage linguistique et *Le français au bureau*	Travaux en cours
Dépôt du calendrier des travaux	31 mars 2010	Dépôt reporté

Commentaires : Cette année, la priorité a été accordée à l'élaboration du GDT multilingue et à la mise en place de l'infrastructure d'interopérabilité entre les divers outils terminolinguistiques. Dès lors, il est apparu nécessaire de mieux analyser l'ampleur des travaux à effectuer afin d'établir une planification détaillée et réaliste. L'interopérabilité des outils est une avenue incontournable, tant pour l'usager, qui trouvera plus facilement et plus rapidement la réponse à ses questions terminolinguistiques, que pour l'Office, qui pourra ainsi s'assurer de la cohérence de ses données et en faire des mises à jour plus fréquentes. Un calendrier des travaux sera donc déposé au cours de la prochaine année.

En ce qui concerne *Le Français au bureau*, de concert avec Les Publications du Québec, l'Office a décidé de ne pas informatiser cet ouvrage, mais plutôt de verser son contenu dans la BDL.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 2.2.3 Créer et maintenir des partenariats au Québec et à l'extérieur du Québec afin d'enrichir les outils terminolinguistiques		
Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de partenariats créés ou maintenus	Au moins 12 partenariats d'ici au 31 mars 2014	2 créés et 4 maintenus
Liste des partenariats créés ou maintenus	S. O.	Créés: FMI et IULA Maintenus: BNQ, Centre de terminologie de Termcat, DGLFLF et OIF

Commentaires: Au cours de l'année 2010-2011, l'Office a maintenu, dans le cadre de quatre ententes gouvernementales, ses liens avec différents partenaires aux fins, notamment, de l'enrichissement de ses principaux outils terminologiques (le GDT et INVENTERM). Il s'agit respectivement, au Québec, du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et, à l'étranger, du Centre de terminologie de Termcat, de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) et de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF).

L'Office a par ailleurs conclu deux nouvelles ententes: une avec le Fonds monétaire international (FMI) et une avec l'Institut universitaire de linguistique appliquée (IULA), à Barcelone.

En outre, l'Office a entretenu des liens avec d'autres partenaires institutionnels à l'étranger, à savoir l'Union latine et le Réseau panlatin de terminologie (Realiter). Ces collaborations facilitent, entre autres, l'accès à des établissements universitaires qui s'associent ainsi à des projets de terminologie que l'Office coordonne.

Saviez-vous que...

L'Office a tenu 264 séances d'examen auxquelles se sont présentés 1 731 membres des ordres professionnels afin d'obtenir leur permis permanent d'exercer.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 3
Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec

Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec

Contexte : Ainsi que le prévoit l'article 160 de la Charte, l'Office surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au moins tous les cinq ans au ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française, ainsi qu'aux comportements et attitudes des différents groupes linguistiques.

Objectif 3.1.1 Remettre au ministre responsable un rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du plan de travail	31 mars 2010	Dépôt en février 2010

Commentaires : La programmation relative au suivi de l'évolution de la situation linguistique québécoise, telle qu'adoptée par les membres de l'Office, a été rendue publique en février 2010.

Depuis, outre l'achat de données de recensement, différents travaux de collecte de données et d'analyse ont été amorcés, et ce, plus particulièrement sur la situation démolinguistique du Québec et sur la langue du commerce et des affaires.

Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique

Contexte : Depuis cinquante ans, l'Office a développé une expertise reconnue, et souvent sollicitée, en matière d'aménagement linguistique. Dans ce contexte et afin de soutenir son action, il entretient des liens, pour certains depuis plusieurs années, avec des partenaires canadiens et internationaux.

Objectif 3.2.2 Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et objet des partenariats maintenus ou établis	S. O.	2 maintenus : coopération avec Termcat et la DGLFLF
Nombre et objet des études réalisées	S. O.	S. O.

Commentaire : En 2010-2011, une terminologue a effectué un stage de deux semaines au Centre de terminologie Termcat. Ce stage portait sur les questions méthodologiques relatives au traitement et à la diffusion de la néologie terminologique.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise

Contexte : La politique linguistique québécoise est le fruit d'un long processus amorcé, il y a une quarantaine d'années, pour protéger et promouvoir la langue française sur le territoire du Québec. Elle vise à ce que le français soit la langue publique des Québécois et des Québécoises de toutes langues et de toutes origines.

Objectif 4.1.1 Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de rencontres et de conférences	S. O.	12 rencontres et 2 conférences

Commentaires : Des membres du personnel et des gestionnaires ont participé à douze rencontres et ont prononcé deux conférences afin de mieux faire connaître la politique linguistique québécoise.

Rencontres

- Réunion et journée scientifique du réseau Realiter (Forli);
- Deuxième et troisième réunions du groupe de travail des Trois espaces linguistiques (français, espagnol, portugais) sur la diffusion des ressources terminologiques (Paris);
- Rencontres avec des partenaires et des contributeurs en terminologie du *Grand dictionnaire terminologique* (Paris, Forli et Lisbonne; Neuchâtel, Genève et Berne);
- Colloque du Groupe de linguistique appliquée des télécommunications (GLAT) 2010 : « Le multiculturalisme et le rôle des langues spécialisées » (Lisbonne);
- Journées d'étude de la Confédération générale du travail (CGT) sur le portail languedutravail.org (Paris);
- Rencontre annuelle des organismes de gestion linguistique (Réseau OPALE) (Neuchâtel);
- Colloque international « Langue et cohésion sociale » tenu en marge de la réunion du réseau OPALE (Neuchâtel);
- Stage sur les questions méthodologiques relatives au traitement et à la diffusion de la néologie terminologique (Barcelone);
- Participation au tournage d'un reportage de l'émission *Espace francophone* sur les efforts de francisation faits au Québec dans le secteur de l'aéronautique (Montréal);
- Accueil de M. Xavier North, délégué général à la langue française et aux langues de France (Montréal);
- Accueil de M. Alexandre Wolff, responsable de l'Observatoire de la langue française de l'Organisation internationale de la Francophonie (Montréal).

Conférences

- Présentation, à la XI[e] Assemblée générale de Realiter, de l'offre d'un outil TermBase Multitrans (Forli);
- Présentation du modèle québécois de francisation des entreprises lors du stage sur la langue du travail organisé par la CGT (Courcelle).

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Contexte : À l'occasion de manifestations particulières telles que la Francofête et différents salons et congrès, l'Office s'emploie à souligner la vitalité de la langue française, ainsi que certaines initiatives de la population qui contribuent de façon notable à la qualité et au rayonnement du français.

Objectif 4.2.1 Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public

Indicateur	Cible	Résultat
Liste d'activités ou de publications réalisées ou soutenues	S. O.	Francofête Salons et congrès Réimpression de dépliants

Commentaires : La quinzième Francofête, qui s'est déroulée du 4 au 27 mars 2011, avait pour porte-parole l'auteure-compositrice-interprète et comédienne Stéphanie Lapointe, et pour Francoville, Lévis. C'est le thème de la solidarité que la France, la Communauté française de Belgique, la Suisse romande, l'Organisation internationale de la Francophonie et le Québec ont retenu pour exprimer le dynamisme, la richesse et la diversité de la langue française. Pour mettre en vedette ce thème, chaque partenaire a proposé deux mots, mais tous ont adopté avec enthousiasme l'ensemble des dix mots: **accueillant**, **agapes**, **avec**, **chœur**, **complice**, **cordée**, **fil**, **main**, **harmonieusement** et **réseauter**. Au Québec, c'est le slogan « Le français, pour agir ensemble » qui a été retenu.

Cette année encore, un grand nombre d'entreprises, de ministères et d'organismes ont réitéré leur intérêt à promouvoir l'utilisation du français auprès de leur personnel. Par ailleurs, en sensibilisant des publics aussi nombreux que diversifiés aux quatre coins du Québec, les partenaires de la Francofête ont pour leur part témoigné de leur ferme engagement à contribuer au rayonnement du français dans l'espace public.

L'Office a également présenté ses produits et services lors de trois salons (Salon des TIC, Salon des partenaires et Salon de l'éducation) et de six congrès (Intercaf, Congrès de l'Association québécoise des professeurs de français, Congrès de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec, Congrès de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, Colloque du Réseau universitaire des services d'aide en français et Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail). Enfin, 18 dépliants ont été réimprimés afin d'assurer une meilleure compréhension de la Charte.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 4.2.2 Souligner, en 2011, les 50 ans d'existence de l'Office		
Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du programme des activités	31 décembre 2010	Dépôt en janvier 2011

Commentaires : L'Office célébrera son 50e anniversaire d'existence au cours du prochain exercice. Le 1er avril 1961, à l'instigation de Georges-Émile Lapalme, sont créés le ministère des Affaires culturelles et l'Office de la langue française. Le 26 août 1977, la Charte de la langue française (projet de loi 101) entre en vigueur. C'est la première loi linguistique à caractère obligatoire. Le slogan du 50e « L'Office québécois de la langue française, 50 ans d'action et de passion » et son visuel expriment la volonté et l'engagement du personnel de l'Office envers sa mission au cours de toutes ces années. De plus, la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, Mme Christine St-Pierre, a présenté une motion spéciale devant les membres de l'Assemblée nationale soulignant le 50e anniversaire de l'Office. Le plan d'action, déposé au comité de direction en janvier 2011, prévoit, entre autres, la diffusion de capsules historiques hebdomadaires sur le site Web de l'Office, des objets promotionnels, la tenue de la réunion du réseau Realiter et d'une journée scientifique, une cérémonie de dévoilement du buste de Camille Laurin et une activité pour le personnel.

Objectif 4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises		
Indicateur	Cible	Résultat
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	19 prix remis

Commentaires : La Soirée des Mérites et des prix Francopub, tenue à l'occasion de la Francofête, s'est avérée, encore cette année, une occasion privilégiée de souligner les réalisations exemplaires de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises en faveur de la langue française. Au cours de cette soirée, l'Office et ses partenaires ont remis 19 prix et décerné une mention spéciale. Pour connaître les réalisations des lauréats et lauréates, le lecteur est invité à visiter le site de la Francofête au www.francofete.qc.ca.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Lauréats

- Prix Camille-Laurin
  M. Edgar Fruitier
- Mérite Hommage
  M^me^ Lola Le Brasseur
- Mérite du français dans la culture
  M. Jean-Jacques Pelletier
- Mérite du français au travail et dans le commerce – Entreprise
  Cogirès (Hôtel Château Laurier Québec)
- Mérite du français au travail et dans le commerce – Comité de francisation – Entreprise
  Les Systèmes Cisco Canada
- Mérite du français au travail et dans le commerce – Petite et moyenne entreprise
  Conception Génik
- Mérite du français dans l'Administration – Langue du travail et ses services
  Centre local de développement de la Matapédia
- Prix Francopub/Bourse Serges-Tougas
  Réno-Dépôt, Agence Saint-Jacques Vallée Y & R, M^me^ Julie Desrochers et M. Francis Lévesque, concepteurs
- Prix Francopub
  Canal D, Agence Bos, M. Éric Chavagnac, rédacteur publicité radio
- Prix du public Francopub
  TV5, Agence Ig2, M. Nicolas Boisvert, rédacteur publicité

Mérite du français dans les TI

- Site Internet – Grande organisation
  Industrielle Alliance, Assurance et services financiers
- Site Internet – Petite et moyenne organisation
  QA International, division des Éditions Québec Amérique[13]
- Application logicielle – Petite et moyenne organisation
  Alogient
- Jeux et ludacticiels
  Ubisoft Divertissement
- Apprentissage en ligne
  Ellicom, AXA Canada

Mérites du français pour la francisation des nouveaux arrivants[14]

M. Nanda Lal Bastola

M^me^ Hélène Riberdy

Centre d'éducation des adultes Antoine-Brossard de la Commission scolaire Marie-Victorin

Holiday Inn Sélect Montréal Centre-ville

13. Une mention spéciale a été décernée à l'*Encyclopédie du patrimoine culturel* de l'Amérique française.
14. Ces prix sont attribués en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 5
Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes

Contexte : Dans une optique de recherche d'une plus grande efficience et d'une amélioration continue de la prestation de ses services aux citoyens et aux citoyennes, l'Office compte plus particulièrement moderniser l'offre liée au traitement des plaintes.

Objectif 5.1.1 Permettre aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt en mars 2010

Commentaires : La solution retenue prévoit essentiellement la mise en ligne d'un formulaire permettant à la population de soumettre tout signalement de possibles dérogations à la Charte.

Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français

Contexte : L'Office administre les examens de français que doivent passer certains membres des ordres professionnels du Québec pour obtenir leur permis permanent d'exercice.

Afin de faciliter le suivi des dossiers, l'Office compte revoir ses processus avec la collaboration de chacun des 46 ordres professionnels.

L'Office vise aussi à permettre, aux personnes qui le souhaitent, de s'inscrire à un examen de français et de le passer dans l'un de ses bureaux régionaux.

Objectif 5.2.1 Permettre aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt reporté
Date de réalisation	31 mars 2011	Non réalisé

Commentaires: Au cours de 2010-2011, l'Office a amorcé une démarche en vue de revoir l'ensemble des processus liés à l'administration des examens de français, dont les demandes d'inscription à un examen et de renouvellement de permis temporaires. C'est au terme de cet exercice qu'il sera en mesure de préciser les fonctionnalités du système informatique à développer.

Objectif 5.2.2 Faciliter l'administration à distance des examens de français		
Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et lieu des séances	Au moins 10 séances par année	18
Nombre de personnes présentes[15] aux séances	S. O.	138

Commentaires: Au cours du dernier exercice, 18 séances d'examen ont été tenues dans les bureaux régionaux de l'Office, soit 2 à Rimouski, 5 à Québec, 2 à Trois-Rivières, 2 à Sherbrooke, 6 à Gatineau et 1 à Rouyn-Noranda. Cent trente-huit personnes s'y sont présentées.

Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs

Contexte: L'Office et la Commission cherchent à mettre en place des pratiques de gestion susceptibles d'attirer et de fidéliser le personnel, et aussi d'accroître la performance organisationnelle. Le développement d'une culture de reconnaissance auprès des membres du personnel constitue l'un des moyens privilégiés pour y parvenir.

Objectif 5.3.1 Implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et performant		
Date d'implantation	D'ici au 31 mars 2014	Tenue de deux activités pour souligner la contribution de certains membres du personnel (25 ans de service au gouvernement et départ à la retraite)

Commentaires: Deux activités ont été organisées pour souligner la contribution de certains membres du personnel: l'une pour les 25 ans de service au gouvernement de certaines personnes et l'autre pour la carrière du personnel ayant pris sa retraite en cours d'année.

15. Modification apportée à la rédaction

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 5.3.2 Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	Au moins 2 %	1,5 %
Nombre de jours-personnes consacrés à la formation individuelle ou collective	S. O.	593,4 jours-personnes

Commentaires : Dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, 1,5 % de la masse salariale a été alloué l'année dernière à la formation, dépassant ainsi l'objectif de 1 % prévu par la loi. Aussi, le personnel a participé à des activités de formation individuelle ou collective totalisant 593,4 jours-personnes.

Objectif 5.3.3 Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre d'activités de mentorat	S. O.	0
Nombre de stagiaires	Au moins 3 par année	4

Commentaires : L'Office et la Commission visent à intéresser les étudiants, stagiaires et nouveaux diplômés à devenir la relève de la fonction publique québécoise. Quatre étudiantes ont eu la possibilité d'effectuer un stage rémunéré de quelques mois à l'Office ou à la Commission dans le cadre de leur programme d'études. Ainsi, elles se sont familiarisées avec la réalité de la fonction publique et ont mis en pratique les compétences acquises au cours de leur formation.

Saviez-vous que...

Les commentaires formulés par les utilisateurs du *Grand dictionnaire terminologique* et de la Banque de dépannage linguistique contribuent régulièrement à l'enrichissement de ces précieux outils.

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

4 Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints au regard de la Déclaration de services aux citoyens qui a été adoptée au cours de l'exercice 2003-2004 et qui n'a pas été modifiée depuis. En 2010-2011, tous les engagements ont été respectés, comme le montre le tableau ci-dessous.

	Engagement	Résultat
1	Répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures, aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux.	L'Office a été en mesure de traiter toutes les questions reçues en moins de 24 heures.
2	S'assurer que le personnel est au service des dirigeants et des responsables de la francisation des milieux de travail.	Les conseillers en francisation ont effectué 2 640 visites dans des entreprises du Québec et 109 dans des organismes de l'Administration. De leur côté, cinq spécialistes en francisation des technologies de l'information ont répondu aux demandes d'aide provenant de leurs collègues et d'utilisateurs. De plus, grâce au Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel), l'Office a proposé des solutions techniques permettant à des entreprises et à des organismes de l'Administration de mieux franciser leurs applications logicielles[16].
3	Envoyer, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect des dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel.	Un accusé de réception a été expédié à 97,8 % des personnes plaignantes dans un délai ne dépassant pas 48 heures.
4	Motiver toute fermeture de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte.	Cet engagement a été respecté dans la quasi-totalité des cas de plaintes transmises par des individus.
5	Assurer une réponse immédiate ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures, aux demandes provenant de l'assistance terminologique et linguistique personnalisée.	L'assistance offerte au moyen des consultations téléphoniques tarifées a permis de traiter 1 975 questions qui, pour 96 % d'entre elles, ont reçu une réponse immédiate et, pour les autres, dans les 24 heures.
6	Envoyer à l'usager du service @ssisterme une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables.	Le service @ssisterme n'étant plus offert depuis le 1er avril 2008, aucune statistique n'a été produite.
7	Effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs des produits et services de l'Office.	En 2010-2011, la Direction de la recherche et de l'évaluation a rédigé un rapport sur la satisfaction de la clientèle qui utilise le site Web de l'Office (voir la section 2.5).
8	Donner suite aux plaintes des citoyens et des citoyennes relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables.	Quatre des cinq plaintes déposées ont été traitées dans le délai prévu.

16. *MS Windows Server 2008 en français, Lexique français-anglais / anglais-français d'Adobe Flash CS5* et *Francisation du logiciel de gestion de contenu TYPO3*

Application des obligations législatives et gouvernementales

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

5.1 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français

En vertu de l'article 35 de la Charte, l'Office administre les examens de connaissance du français que doivent passer certains nouveaux membres des 46 ordres professionnels du Québec pour obtenir leur permis permanent d'exercice. Au cours de l'exercice 2010-2011, l'Office a tenu 264 séances d'examen auxquelles se sont présentées 1 731 personnes. Ainsi, il a administré 2 400 épreuves, dont le taux de réussite a été de 40,6 %[17]. Les candidats qui échouent peuvent, sur demande, recevoir une rétroaction. À cet égard, 232 suivis ont été effectués. Ces personnes bénéficient également d'un droit de révision de leurs résultats, prérogative qui a entraîné le réexamen de 57 dossiers.

Aussi, selon les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte, l'Office évalue la connaissance du français des personnes que des ministères ou des organismes de l'Administration québécoise prévoient embaucher, ou qui pourraient y être mutées ou promues. Au cours de l'exercice 2010-2011, l'Office n'a reçu aucun candidat en vertu de ces articles.

Conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal, l'Office tient, au besoin, des séances d'examen de français à l'intention des chauffeurs de taxi. Deux personnes se sont présentées à une telle séance en 2010-2011.

Enfin, en vertu du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence, entré en vigueur le 1er mai 2010, l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec requiert les services de l'Office pour administrer des examens de la connaissance du français aux candidats à l'exercice de la profession de courtier immobilier. Au cours du présent exercice, trois candidats se sont présentés à une séance d'examen.

Au total, 2 405 épreuves ont donc été administrées, ce qui représente une augmentation de 13,2 % par rapport à l'exercice précédent.

17. Le taux de réussite représente le rapport entre le nombre de candidates et de candidats qui ont réussi l'examen au cours de l'exercice et le nombre total de candidates et de candidats. Ce taux était de 38,6 % en 2009-2010.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Les membres des ordres professionnels qui réussissent l'examen de l'Office obtiennent un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. Ceux qui échouent, mais qui disposent, le cas échéant, d'un premier permis temporaire accordé par leur ordre professionnel, peuvent en demander le renouvellement pour une période d'un an, et ce, au maximum trois fois. Chaque fois, l'Office doit réévaluer si l'intérêt public le justifie. Au cours de l'année, 261 demandes de renouvellement lui ont été soumises, et il en a autorisé 245.

Voici la répartition, en ordre décroissant, des permis renouvelés par ordres professionnels :

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	68
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	31
Collège des médecins du Québec	29
Ordre des chimistes du Québec	17
Ordre des dentistes du Québec	17
Ordre des ingénieurs du Québec	16
Ordre des comptables agréés du Québec	7
Ordre des ergothérapeutes du Québec	7
Ordre des psychologues du Québec	7
Ordre des comptables généraux accrédités du Québec	6
Ordre des pharmaciens du Québec	6
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	6
Ordre des technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie du Québec	4
Ordre des agronomes du Québec	3
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	3
Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec	3
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	3
Ordre des géologues du Québec	2
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	2
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	2
Ordre des chiropraticiens du Québec	1
Ordre des conseillers d'orientation et des psychoéducateurs du Québec	1
Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec	1
Ordre des podiatres du Québec	1
Ordre des urbanistes du Québec	1
Ordre professionnel des diététistes du Québec	1
Total des permis renouvelés	**245**

Enfin, l'Office doit étudier les quelques demandes qu'il reçoit visant à obtenir la délivrance de permis restrictifs. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. L'Office a autorisé quatre demandes à cet effet en 2010-2011.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2010-2011, l'Office et la Commission ont reçu 61 demandes d'accès et d'information, comparativement à 43 en 2009-2010. Cet écart s'explique par le nombre plus important de demandes de consultation externes, qui est passé de 30 l'an dernier à 46 cette année. Le nombre de demandes d'usagers internes a, pour sa part, connu une légère augmentation et est passé de 13 à 15.

Le tableau joint à l'annexe 2 présente les principales données relatives aux demandes reçues cette année.

5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu du point 30 de la politique linguistique gouvernementale, l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de la mise en œuvre d'au moins un élément de cette politique. Chaque année, l'Office entreprend une étude évaluative en ce sens.

En 2010-2011, l'Office a terminé la rédaction du rapport final de l'évaluation de l'application du point 19, qui prévoit que l'Administration n'exige la connaissance d'une autre langue que le français comme condition de recrutement, de mutation ou d'affectation, que si l'accomplissement de la tâche nécessite la connaissance de cette autre langue. Cette évaluation a permis de comparer les résultats d'une étude semblable réalisée par l'Office en 2004-2005 et de voir s'il y a eu des améliorations à la suite des interventions de l'Office. À partir de l'analyse d'offres d'emploi parues dans *Info-carrière*, les résultats montrent qu'il y a moins d'offres d'emploi qui exigent la connaissance d'une autre langue que le français, le taux étant passé de 9,9 % en 2004-2005 à 3,7 % en 2009-2010. Un peu plus du tiers (35 %) des postes d'agent de recherche et de planification socioéconomique exigeaient une connaissance de l'anglais. De plus, le niveau de langue recherché est mieux décrit qu'il y a quatre ans. Il y a 71 % des ministères et organismes (MO) qui ont estimé que la connaissance de l'anglais est essentielle, nécessaire, requise ou exigée, comparativement à 19 % en 2004-2005; l'anglais était alors considéré comme un « atout » (81 %). Toutefois, la raison pour exiger la connaissance d'une autre langue que le français est trop souvent absente (96 % des cas), de sorte que les candidats et candidates potentiels ne sont pas en mesure de bien saisir pour quel type de tâches et à quelle fréquence ils devront utiliser l'anglais.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Un sondage a également été effectué auprès de 107 agents et agentes de dotation (taux de réponse de 87 %). Près de la moitié (48 %) d'entre eux ont indiqué que, au cours de l'année qui précédait le sondage, leur ministère ou organisme (MO) avait exigé la connaissance d'une autre langue que le français pour accéder à un emploi au sein de leur organisation. En 2004-2005, ce taux était de 54 %. Selon les répondants, les principales raisons pour exiger la connaissance de l'anglais sont liées à la qualité du service à la clientèle (63 %) et à la fréquence des contacts avec des personnes parlant une autre langue que le français (55 %). La Charte (article 46) indique que l'exigence d'une autre langue est possible lorsque l'accomplissement de la tâche le nécessite.

En 2010-2011, l'Office a également effectué la troisième et dernière phase d'une évaluation portant sur le statut du français dans les sites Web de 43 ministères et organismes. Cette évaluation a permis d'examiner le respect des points 3, 4, 6, 7, 8, 13 et 15 de la politique linguistique.

Cette troisième phase de l'étude avait pour objectif de vérifier la mise en application des modifications recommandées par l'Office afin de rendre les sites Web conformes aux exigences de la politique linguistique gouvernementale.

De manière générale, l'examen des sites a montré qu'il reste des efforts à faire pour que la politique linguistique gouvernementale soit respectée par tous les ministères et organismes de l'Administration. Par exemple, 45 % des ministères et organismes diffusent sur leur site Web de l'information générale en anglais aux entreprises établies au Québec, alors qu'ils devraient plutôt s'adresser à elles en français. L'évaluation des sites Web a également fait ressortir que certains éléments de la partie anglaise des sites sont traduits, ce qui est contraire à la Charte. Dans la moitié des sites, le nom des entités gouvernementales est traduit, alors que l'article 14 de la Charte de la langue française stipule clairement que «le gouvernement, ses ministères, les autres organismes de l'Administration et leurs services ne sont désignés que par leur désignation française». En ce qui concerne la toponymie officielle, dans 74 % des sites, l'écriture des noms de lieux officiels a été traduite, ce qui est non conforme à l'article 128 de la Charte.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Par ailleurs, des améliorations ont été notées. Par exemple, tous les ministères et organismes ont maintenant une page d'accueil en français plutôt qu'une page d'ouverture obligeant l'internaute à choisir entre le français et l'anglais pour consulter le site. Une proportion importante de ministères et d'organismes diffusent leurs rapports annuels (83 %) et leurs communiqués de presse (98 %) uniquement en français. Ils sont aussi en général plus respectueux de mener les internautes à la page d'accueil en français ou à la page de garde bilingue des sites du gouvernement fédéral ou de celui du Nouveau-Brunswick. C'est également le cas pour les hyperliens menant aux entreprises établies au Québec.

Une telle évaluation avait été réalisée par l'Office en 2000, et lorsque l'ensemble des résultats est comparé à l'étude faite en 2010-2011, on note un recul de l'utilisation du français dans les sites Web des ministères et des organismes examinés. L'Office poursuivra ses actions pour faire connaître la politique linguistique.

5.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

Le point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes d'État fassent rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). Cette collecte de données, initialement effectuée conjointement par l'Office et le ministère des Services gouvernementaux, est, depuis 2009-2010, réalisée uniquement par l'Office.

Ainsi, en octobre 2009, l'Office s'est adressé aux dirigeants des 168 MO assujettis à la PUFTIC afin d'obtenir des renseignements portant notamment sur leur plan d'action en matière de francisation des TIC, la présence, le cas échéant, d'une clause relative aux achats dans leur politique linguistique, les logiciels qu'ils utilisent, ainsi que la liste de leurs bases de données nominatives qui ne respectent pas intégralement le français. La validation et l'analyse des informations fournies par les MO ont été réalisées au cours de l'exercice 2010-2011. Considérant l'envergure et la complexité des environnements informatiques des MO, les conclusions de cette collecte seront finalisées en 2011-2012.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.5 Politique linguistique de l'Office et de la Commission

Le mandat du comité de la politique linguistique de l'Office et de la Commission de toponymie consiste à veiller à la permanence de l'utilisation du français à l'Office et à la Commission et à assurer l'exemplarité des mesures prises à cette fin, de manière à ce que les deux organismes, dans l'exercice de leurs activités administratives, respectent intégralement la lettre et l'esprit de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

La politique linguistique actuellement en vigueur a été adoptée le 9 mai 2003. Ce texte est accessible dans l'intranet de l'Office. La dernière modification, apportée en janvier 2006, concernait la présentation des messages français et anglais dans les boîtes vocales de l'Office et de la Commission.

5.6 Politique de financement des services publics

5.6.1 Biens et services actuellement tarifés

L'Office et la Commission n'ont aucun service tarifé. Les frais de 5 $ par appel pour le service des consultations téléphoniques de l'Office sont portés directement au compte de l'abonné par son fournisseur. L'Office ne perçoit aucune somme.

5.6.2 Nouveaux biens et services

Aucun

5.6.3 Liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que le ministère ou l'organisme ne tarifie pas

Aucun

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.7 Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

En 2010-2011, l'Office a attribué un boni au rendement à huit cadres pour un montant de 36 130 $.

	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres	8	36 130 $
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 $
Total	**8**	**36 130 $**

Saviez-vous que...

Selon un sondage sur la satisfaction de la clientèle qui utilise le site Web de l'Office, 86 % des répondants trouvent toujours ou souvent ce qu'ils cherchent dans le site.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.8 Développement durable (DD)

Dans la foulée des 3 enjeux fondamentaux, des 9 orientations stratégiques, des 19 axes d'intervention et des 29 objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, l'Office et la Commission ont privilégié 5 actions dans le cadre de leur premier plan d'action de développement durable rendu public au cours de l'exercice 2008-2009.

5.8.1 Activités réalisées au cours de l'exercice[18]

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 1 (prioritaire)

Informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif gouvernemental 1 — Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

Objectif organisationnel — Faciliter l'engagement du personnel dans la mise en œuvre et la promotion du développement durable

Action 1 — Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique

	Geste	Suivi
1.1	Mettre en place un comité de développement durable (DD) qui organise des activités de sensibilisation et de formation portant sur le DD	Le comité existe depuis le 30 avril 2009.
1.2	Présenter le concept et la démarche de DD au personnel	Réalisé en 2009-2010
1.3	Créer et mettre à jour un babillard Développement durable	Réalisé en 2010-2011
1.4	Concevoir et diffuser une affiche énonçant le code d'éthique du fonctionnaire écoresponsable	Non retenu en 2010-2011
1.5	Créer et mettre à jour une rubrique DD dans l'intranet de l'Office	Réalisé en 2010-2011

18. Pour l'exercice 2010-2011, les membres du comité de développement durable ont décidé de retenir un certain nombre des gestes à poser parmi l'ensemble de ceux prévus par le plan d'action. Pour chacun des gestes retenus, une courte description de l'activité figure dans les tableaux qui suivent. Si aucune activité n'a été réalisée relativement à un geste retenu, la mention *non réalisé* est indiquée. La mention *non retenu* est par ailleurs utilisée pour faire état d'un geste qui ne faisait pas partie de la liste des actions prioritaires établie par le comité.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste	Suivi
1.6	Diffuser de l'information sur le DD sur une base trimestrielle	Réalisé en 2010-2011
1.7	Organiser des activités et des réunions écoresponsables	Non retenu en 2010-2011
1.8	Ajouter la version synthèse du plan d'action dans la pochette d'accueil destinée aux nouveaux employés	Réalisé depuis 2009-2010
1.9	Organiser annuellement une conférence midi sur le thème du DD	Non réalisé
1.10	Diffuser et mettre à jour le calendrier des journées et des activités consacrées au DD	Réalisé en 2010-2011
1.11	Diffuser la liste des activités visant la réhabilitation du milieu naturel et la résilience écologique	Réalisé en 2010-2011
1.12	Distribuer un dépliant explicatif portant sur la préservation de la biodiversité	Non retenu en 2010-2011
1.13	Diffuser la liste des organismes communautaires disposés à accueillir des bénévoles	Réalisé en 2010-2011
1.14	Diffuser la liste des organismes favorisant la réutilisation des jouets, des vêtements et des articles de sport usagés	Réalisé en 2010-2011
1.15	Diffuser la liste des organismes récoltant les matières résiduelles (peinture, huiles usées, réfrigérateurs, etc.)	Réalisé en 2010-2011
1.16	Sensibiliser le personnel à la consommation des produits équitables ou biologiques	Non retenu en 2010-2011

Indicateur Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles

Cible Faire en sorte que 90 % des membres du personnel soient sensibilisés d'ici la fin de 2010 et que 40 % d'entre eux aient une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles[19]

Résultats Onze des seize gestes de l'action 1 sont maintenant réalisés, notamment par la mise en ligne et l'enrichissement d'un intranet. En ce qui concerne la cible visée, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a fait faire un sondage, au cours de l'exercice, par l'Institut de la statistique du Québec. Les résultats de ce sondage global sont valables pour tous les MO qui ont fait l'objet de l'échantillonnage, dont l'Office et la Commission. Ce sondage remplace l'obligation que l'Office et la Commission avaient d'évaluer le taux de sensibilisation au développement durable de leur personnel.

19. Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4 — Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

Objectif organisationnel — Poursuivre une démarche de prévention qui suppose une participation active du personnel afin de parvenir à une gestion concertée des risques et à de meilleures conditions pour la santé

Action 2 — Organiser des activités favorisant de bonnes habitudes de vie et permettant une meilleure gestion des risques afin d'assurer des conditions saines et sécuritaires pour le personnel ainsi que son environnement

	Geste	Suivi
2.1	Poursuivre la démarche de prévention santé et sécurité en tenant des séances d'information ou des ateliers de travail	Une conférence sur la santé et l'efficacité au travail a été tenue.
2.2	Accroître les connaissances et les habiletés en matière de santé en favorisant la tenue d'activités visant le bien-être	Non retenu en 2010-2011
2.3	Se familiariser avec la norme Entreprise en santé et évaluer la pertinence de son application à l'Office et à la Commission	Non retenu en 2010-2011

Indicateur — Taux d'employés ayant participé aux gestes prévus par l'action 2, dont le taux de ceux ayant intégré de nouvelles habitudes de vie saines dans leurs activités habituelles

Cible — Faire en sorte que 30 % des membres du personnel participent aux activités de l'action 2 et que 50 % d'entre eux se disent suffisamment sensibilisés pour avoir appliqué les notions apprises[20]

Résultats — Le tiers du personnel de Montréal et 83 % de celui des bureaux régionaux ont participé au geste 2.1. Cependant, aucune évaluation du degré de sensibilisation du personnel n'a encore été faite.

20. Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 3 (prioritaire)

Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6 — Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et organismes d'État

Objectif organisationnel — Encourager des modes de consommation, des pratiques et des activités écoresponsables favorisant une meilleure utilisation des ressources

Action 3 — Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable

	Geste	Suivi
3.1	Utiliser du papier à haute teneur en matière recyclée pour l'ensemble des imprimantes et photocopieurs	Tout le papier utilisé est à haute teneur en matière recyclée.
3.2	Encourager la réduction des impressions	Réalisé (un message d'information diffusé dans l'intranet, un slogan, une affiche apposée sur chaque imprimante et sur chaque photocopieur pour sensibiliser à la réduction des impressions)
3.3	Utiliser des cartouches recyclées pour les photocopieurs et les imprimantes, lorsqu'elles sont disponibles	Non retenu en 2010-2011
3.4	Favoriser une plus grande utilisation de la visioconférence	La visioconférence est utilisée depuis plusieurs années; pour accroître son utilisation, une liste des salles de visioconférence dans les bureaux régionaux a été diffusée dans l'intranet.
3.5	Évaluer la possibilité de se doter de systèmes de visioconférence individuels	Réalisé en 2009-2010
3.6	Privilégier l'achat d'écrans d'ordinateur à cristaux liquides, qui consomment moins d'énergie que les écrans à tube cathodique	Réalisé depuis 2009-2010
3.7	Diffuser une consigne afin d'éteindre les écrans d'ordinateur au moment du dîner et à la fin de la journée	Non réalisé
3.8	Configurer les écrans afin que le mode veille s'active après 10 minutes	Tous les écrans sont configurés ainsi depuis le 1er avril 2009.
3.9	Informer le personnel sur la manière de procéder à l'impression recto verso	Réalisé en 2010-2011
3.10	Proposer au personnel de modifier sa signature courriel en ajoutant la mention suivante: « Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement. »	Réalisé en 2010-2011

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste	Suivi
3.11	Penser à ajouter des critères environnementaux pour les achats effectués directement par l'Office	Lorsqu'il est possible de le faire, des produits biologiques ou des fournitures recyclées sont achetés.
3.12	Mettre à la disposition du personnel un endroit où il est possible de laisser les fournitures de bureau usagées et encourager le personnel à y recourir	Non retenu en 2010-2011
3.13	Conclure une entente afin d'obtenir des bacs de recyclage supplémentaires	L'entente a été conclue avant l'adoption du plan d'action de DD.
3.14	Mettre en place une collecte sélective pour les piles domestiques et les batteries rechargeables par l'entremise du programme canadien de la Société de recyclage des piles rechargeables	Réalisé depuis 2009-2010
3.15	Penser à ajouter le critère environnemental pour l'achat d'équipement de cuisine	Le critère est pris en considération, mais étant donné la mission de l'Office, la priorité est accordée à la langue des inscriptions sur les équipements.
3.16	Supprimer les verres en styromousse, les gobelets cirés et les bâtons à café en plastique	Non retenu en 2010-2011, mais la plupart des verres en styromousse ont été éliminés.
3.17	Promouvoir l'utilisation des transports écoresponsables	Réalisé (Abonne Bus pour le bureau de Québec et renseignements sur Communauto dans l'intranet)
3.18	Favoriser l'instauration d'une banque de covoiturage et en faire la promotion auprès du personnel	Non retenu en 2010-2011
3.19	Favoriser l'accès à nos services en région pour éviter les déplacements de nos clientèles	Depuis 2009-2010, l'Office organise des séances d'examen de français en région pour les membres des ordres professionnels.

Indicateur État d'avancement de la mise en œuvre des mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable

Cible Mettre en œuvre 19 gestes pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale[21]

Résultats En 2010-2011, 14 des 19 gestes inscrits au plan d'action ont été réalisés en entier ou en partie.

21. Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 5

Répondre aux changements démographiques

Objectif gouvernemental 16 — Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables

Objectif organisationnel — Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel

Action 4 — Optimiser la qualité de vie au travail

	Geste	Suivi
4.1	Aménager des aires conviviales favorisant le mieux-être	Une salle de réunion a été équipée avec des tables sur roulettes pour faciliter un aménagement en fonction des activités tenues, telles que des séances d'exercices physiques sur l'heure du dîner.
4.2	Optimiser le processus d'accueil et de départ des employés	En cours
4.3	Encourager les employés à participer volontairement à des activités destinées au personnel et à leur famille	Non retenu en 2010-2011

Indicateur Nombre de nouveaux gestes mis en œuvre

Cible Avoir accompli les trois gestes proposés

Résultats Un geste a été réalisé en 2010-2011 et un autre est en cours.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 7

Objectif gouvernemental 23 — Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux à des projets intégrés de développement durable

Objectif organisationnel — Sensibiliser les partenaires nationaux et internationaux au sujet du développement durable

Action 5 — Établir des partenariats et des collaborations avec d'autres ministères et organismes dans une perspective de développement durable

	Geste	Suivi
5.1	Participer aux activités organisées par le Bureau de coordination de développement durable	Des membres du comité et du personnel ont participé à cinq activités du Bureau de coordination et à des activités touchant le DD organisées par d'autres organisations.
5.2	Créer de nouveaux réseaux lors de la recherche de partenaires pour un colloque Toponymie et DD	Non retenu en 2010-2011
5.3	Élaborer la terminologie inhérente au DD en collaboration avec le MDDEP	La terminologie est maintenant en ligne et accessible à tous.

Indicateur Nombre de nouveaux gestes mis en œuvre

Cible Avoir accompli les trois gestes proposés

Résultats Deux des trois gestes ont été réalisés en 2010-2011.

Saviez-vous que...

Le guide linguistique *Le français au bureau*, produit par l'Office québécois de la langue française, est l'un des outils de référence les plus répandus en milieu de travail au Québec.

5.8.2 Objectifs gouvernementaux non retenus

Parmi les 29 objectifs gouvernementaux, 8 n'ont pas été retenus par l'Office et la Commission.

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
Objectif 8 : Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec	Locataires des immeubles qu'ils occupent, l'Office et la Commission contribuent, dans cette mesure, à l'atteinte de cet objectif gouvernemental en ayant une consommation efficace de l'éclairage et du chauffage.
Objectif 9 : Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières	L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.
Objectif 12 : Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable	Cet objectif n'a pas été retenu pour des raisons financières.
Objectif 17 : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé	Les organismes doivent faire preuve d'une saine gestion axée sur les résultats; à cet égard, l'Office et la Commission contribuent déjà à l'atteinte de cet objectif.
Objectif 18 : Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux	Cet objectif n'est pas lié à la mission.
Objectif 25 : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	Les deux organismes répondent déjà à cet objectif en respectant chacun les engagements inscrits dans leur Déclaration de services aux citoyens.
Objectif 27 : Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population	L'Office et la Commission consacrent déjà plus de 1 % de leur masse salariale au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
Objectif 29 : Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail	L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.

Annexes

Annexe 1

Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC)

Tableau récapitulatif au 31 mars 2011 des subventions accordées

Entreprise	Région	Subvention accordée 2010-2011	Versement 2010-2011
Industries Hydraumarc inc.	02	16 313,00 $	6 525,00 $
Nolicam Location de camions inc.	02	210,00 $	84,00 $
3089554 Nova Scotia ULC (Zetec Québec)	03	17 939,00 $	7 175,00 $
ABCP Architecture et urbanisme ltée	03	49 727,00 $	19 891,00 $
Qualtech inc.	03	1 944,00 $	1 556,00 $
SIMCO Technologies inc.	03	33 451,00 $	13 380,00 $
Banc Tec (Canada) inc.	06	13 872,00 $	5 549,00 $
Cintube ltée	06	32 321,00 $	
Groupe Conseil FXinnovation inc.	06	10 130,00 $	10 130,00 $
Laboratoires médicaux Gamma-Dynacare	06	24 210,00 $	9 684,00 $
Nakisa inc.	06	10 250,00 $	8 200,00 $
NDT Technologies inc.	06	17 775,00 $	7 110,00 $
Ronor international inc.	06	3 763,00 $	1 505,00 $
Sajo inc.	06	15 418,00 $	6 167,00 $
Services en placements PEAK inc.	06	47 943,00 $	19 177,00 $
Services internationals Skyport inc.	06	14 556,00 $	5 822,00 $
Van-Action (2005) inc.	06	11 940,00 $	4 776,00 $
Vitre-Art C.A.B. (1988) inc.	06	39 894,00 $	15 958,00 $
Vortex Structures aquatiques internationales inc.	06	31 720,00 $	12 688,00 $
4388241 Canada inc. (B.S.R.B. Matériaux)	07	17 204,00 $	17 204,00 $
Nasco Entretien ménager d'immeubles inc.	07	1 605,00 $	1 605,00 $
Le Centre du camion (Amiante) inc.	12	3 000,00 $	3 000,00 $
Cirion BioPharma Recherche inc.	13	50 000,00 $	40 000,00 $
Équipement d'emballage M.M.C. ltée	13	25 595,00 $	10 238,00 $
Groupe Opex inc. (Meubles Ashley)	13	9 535,00 $	3 814,00 $
Les Portes Alain Bourassa inc.	14	13 616,00 $	5 446,00 $
9065-1183 Québec inc. (La forge Bar et Gril)	15	12 045,00 $	4 818,00 $

Annexe 1

Entreprise	Région	Subvention accordée 2010-2011	Versement 2010-2011
Colacem Canada inc.	15	9 582,00 $	3 833,00 $
Jysk Linen'n furniture inc.	15	10 870,00 $	
Manufacture EXM ltée	15	25 243,00 $	10 097,00 $
Meubles CDJM inc. (Meubles Ashley)	16	49 102,00 $	19 641,00 $
Filtel micro-ondes inc.	16	6 355,00 $	5 084,00 $
MSB Design inc.	16	4 230,00 $	1 692,00 $
Systèmes Norbec inc.	16	50 000,00 $	40 000,00 $
Total		**681 358,00 $**	**321 849,00 $**
Total des versements faits en 2010-2011 relativement aux projets autorisés en 2008-2009			**33 269,00 $**
Total des versements faits en 2010-2011 relativement aux projets autorisés en 2009-2010			**179 100,00 $**
Total des versements faits en 2010-2011			**534 218,00 $**

Ce programme vise à appuyer les entreprises qui comptent entre 11 et 99 employés dans leur démarche de francisation. Ainsi, en bénéficiant d'une aide financière applicable aux TIC uniquement, des entreprises de 50 à 99 employés, déjà assujetties à la Charte, pourront obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, tandis que d'autres employant de 11 à 49 personnes auront la possibilité de l'obtenir de façon volontaire. Toutes ces entreprises, qui pourront mener à bien leur projet de francisation à moindre coût, seront aussi plus en mesure d'offrir un environnement de travail français à leur personnel et de servir le public en français.

Annexe 1

Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises

Tableau récapitulatif au 31 mars 2011 des subventions accordées

Association	Région	Subvention accordée 2010-2011	Versement 2010-2011
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	54 782,25 $	21 912,90 $
Association des restaurateurs du Québec	06	13 575,00 $	13 316,11 $
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île	06	73 200,00 $	29 280,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent	06	75 000,00 $	30 000,00 $
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	06	75 000,00 $	30 000,00 $
Comité sectoriel de main-d'œuvre des communications graphiques du Québec	06	25 429,00 $	10 171,60 $
Corporation de développement économique communautaire (CDEC) Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce	06	72 000,00 $	28 800,00 $
Culture Montréal (Volet 1 du programme)	06	75 000,00 $	30 000,00 $
Culture Montréal (Volet 2 du programme)	06	100 000,00 $	40 000,00 $
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	06	100 000,00 $	40 000,00 $
Société de développement commercial Destination centre-ville	06	75 000,00 $	30 000,00 $
Société de développement commercial Vieux-Montréal-Quartier historique	06	73 500,00 $	29 400,00 $
Société de développement du boulevard Saint-Laurent	06	20 812,00 $	8 325,00 $
Impératif français	07	20 000,00 $	18 726,67 $
Impératif français (phase 2)	07	55 000,00 $	55 000,00 $
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (Volet 1 du programme)	15	24 000,00 $	9 600,00 $
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (Volet 2 du programme)	15	43 667,00 $	17 467,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	6 450,00 $	5 160,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Léonard-d'Aston	17	13 875,00 $	11 100,00 $
Total		**996 290,25 $**	**458 259,28 $**
Total des versements faits en 2010-2011 relativement aux projets autorisés en 2008-2009			**46 460,00 $**
Total des versements faits en 2010-2011 relativement aux projets autorisés en 2009-2010			**222 827,50 $**
Total des versements faits en 2010-2011			**727 546,78 $**

Ce programme vise à faire en sorte que des partenaires socioéconomiques, dont les associations du secteur privé, partagent avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche ultimement à promouvoir le français et à renforcer son utilisation au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché de produits et de services et dans l'affichage, et ce, plus particulièrement au sein des entreprises qui emploient moins de 50 personnes.

Annexe 2

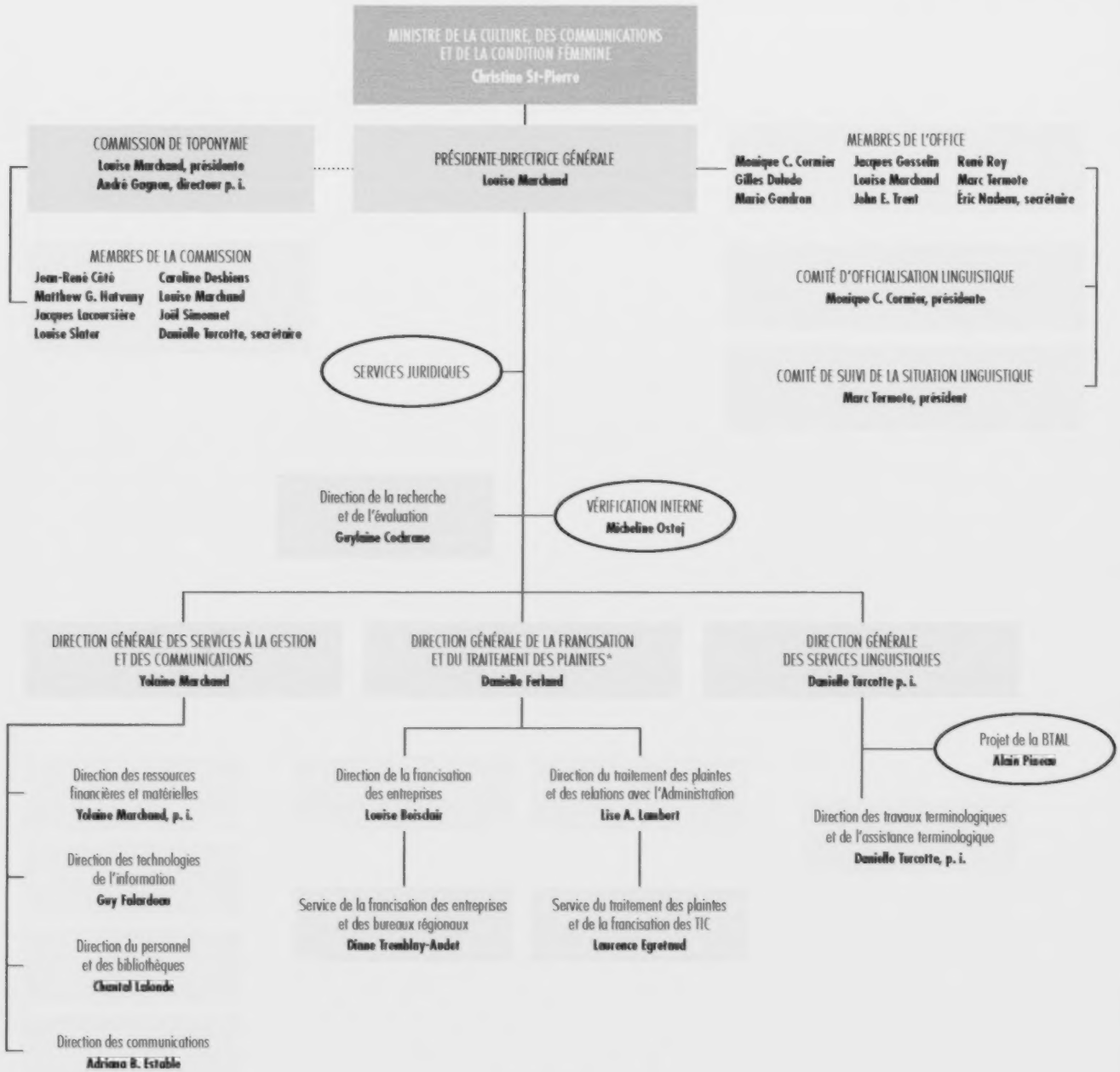
Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LRQ, c. A-2.1)

Tableau récapitulatif des demandes d'accès et d'information reçues au 31 mars 2011

Demande	Objet			Demandeur			Délai de traitement (en jours)					Réponse donnée		Révision
							1-10	11-20	21-30	31 ou +	Moyen			
De l'externe (46)	Processus de francisation et de traitement des plaintes	26	56,5 %	Bureaux d'avocats	27	58,7 %	28	7	9	2	12,4	Acceptée	39	1
												Refusée	7	
	Autres	20	43,5 %	Autres	19	41,3 %								
De l'interne (15)	Interprétation de la loi	15	100 %	Gestionnaires et membres du personnel de l'OQLF	15	100 %	11	3	0	1	11,6	Acceptée	9	0
												Refusée	6	

Annexe 3

Organigramme de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2011



* Cette direction générale compte du personnel à Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières.

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

Commission de toponymie

2010-2011

La mémoire des lieux partout au Québec

Québec

Table des matières
Commission de toponymie

Message de la présidente 5
Membres de la Commission 8
Faits saillants de 2010-2011 10
Quelques chiffres 11

1 COMMISSION DE TOPONYMIE

Mission et mandat 15
Contexte 16
Clientèles 17
Services, publications et outils 18
Organisation 18
Organigramme de la Commission au 31 mars 2011 19

2 RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

Sommaire des résultats 2010-2011 23

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 25
Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique 25
Objectif 2.3.1 25
Objectif 2.3.2 27
Objectif 2.3.3 28

Orientation stratégique 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 29
Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 29
Objectif 4.2.3 29
Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique 29
Objectif 4.3.1 30
Objectif 4.3.2 30

3 RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Résultats 33

Message de la présidente

Je suis heureuse de vous présenter le *Rapport annuel d'activités 2010-2011* de la Commission. C'est avec fierté que je rends compte des réalisations de cet organisme éminemment compétent dans tous ses aspects.

L'année 2011 ayant été marquée par un changement de présidence, j'aimerais d'abord remercier ma prédécesseure, M^me^ France Boucher, pour tous les efforts consentis durant son mandat. Il m'importe, par ailleurs, de souligner à ce stade que la reddition de comptes dont nous nous acquittons dans le présent rapport annuel témoigne de neuf mois de travail accompli sous sa gouverne.

Je remercie également les membres de la Commission pour leur généreuse contribution à nos activités. Ces personnes acceptent de partager leur longue expérience et leur expertise indéniable avec notre organisation, et la cause du français en est ainsi mieux servie.

Je profite enfin de l'occasion pour remercier tout le personnel de l'accueil qu'il m'a fait à mon arrivée en janvier. Je me sens privilégiée d'être à la barre de la Commission et j'y ai trouvé une équipe remarquable par son engagement, sa ferveur et son enthousiasme manifeste à poursuivre la mission qui nous est confiée. Ensemble, au cours des prochaines années, nous nous emploierons à relever les nombreux défis qui s'offriront à nous.

Des finalités communes

Au cours des derniers mois, j'ai pu reconnaître le très haut niveau de compétence des spécialistes de la Commission. Si celle-ci partage avec l'Office québécois de la langue française, le Conseil supérieur de la langue française et le Secrétariat à la politique linguistique la mission et la vision énoncées dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014, ses réalisations mettent en valeur son expertise toponymique et géographique. Son savoir-faire est d'ailleurs très sollicité. En 2010-2011, elle a entre autres collaboré avec la Commission de toponymie du Canada, la Société canadienne d'onomastique (qui étudie les noms propres de personnes ou de lieux) et l'Association des directeurs municipaux du Québec.

Des actions concrètes

La Commission a officialisé, encore cette année, un grand nombre de noms de lieux. Conséquemment, une myriade de nouveaux articles expliquant l'origine et la signification de ces dénominations ont été versés dans la Banque de noms de lieux du Québec. À cet outil virtuel s'en est ajouté un autre, soit le site Web *Le tour du monde en français*. Ce site expose plus d'un millier d'entités géographiques réparties aux quatre coins du monde et est le fruit d'un partenariat avec la Commission nationale de toponymie de France. Par l'intermédiaire d'outils toponymiques adaptés à la réalité québécoise, mais néanmoins accessibles à tous les francophones et les francophiles, la Commission enrichit la nomenclature géographique et montre la vitalité du français.

Une visibilité accrue

Poursuivant une œuvre de près de cent ans, la Commission est perçue comme l'une des commissions canadiennes les plus dynamiques. Elle bénéficie aussi d'une réputation internationale fort enviable. En tant que porte-parole de cet organisme, je tiens à ce que son apport important à la gestion des noms de lieux du Québec soit encore plus connu et reconnu.

Par ses décisions et tout le travail qu'elles sous-entendent, la Commission appuie l'Assemblée nationale qui, en 1977, mentionnait déjà, dans le préambule de la Charte de la langue française, la volonté de la population québécoise d'assurer la qualité et le rayonnement du français. Avec les membres de la Commission et son personnel, je suis déterminée à poursuivre l'accomplissement de cette mission.

La présidente,
Louise Marchand, avocate

Membres de la Commission

M^me^ Louise Marchand est membre et présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française ainsi que membre et présidente de la Commission de toponymie depuis 2011. Avocate de formation et membre du Barreau du Québec, elle a acquis une vaste expérience de l'administration publique à titre de gestionnaire de haute direction, en plus d'avoir été active tant dans le domaine des communications que dans celui des relations de travail. M^me^ Marchand a notamment été présidente de la Commission de l'équité salariale après avoir été commissaire de cette même organisation, vice-présidente de la coordination des politiques à la Fédération des chambres de commerce du Québec et directrice de la recherche sociopolitique et des relations de travail au Conseil du patronat du Québec.

M. Jean-René Côté est membre de la Commission depuis 1994. Docteur en sciences naturelles de l'Université de Montpellier, il a été professeur et directeur du Département de sciences biologiques à l'Université du Québec à Montréal. Par la suite, il a été vice-président du Bureau d'audiences publiques en environnement et directeur de la recherche à la Société québécoise en assainissement des eaux. Il est l'auteur de plusieurs publications scientifiques dans des revues nord-américaines et européennes.

M^me^ Caroline Desbiens est membre depuis mars 2011. Titulaire d'un doctorat en géographie humaine de l'Université de la Colombie-Britannique, M^me^ Desbiens a enseigné dans cet établissement, de même qu'à l'Université de la Géorgie aux États-Unis. Depuis 2004, elle enseigne au Département de géographie de l'Université Laval et y est devenue professeure agrégée en 2006.

M. André Gagnon est directeur par intérim et secrétaire de la Commission depuis 2011. Il est titulaire d'un baccalauréat en géographie de l'Université du Québec à Rimouski. Avant d'être à la Commission, M. Gagnon a travaillé à titre de géographe pour le ministère des Ressources naturelles et de la Faune.

M. Matthew G. Hatvany est membre depuis mars 2011. Professeur titulaire au Département de géographie de l'Université Laval depuis 2000, M. Hatvany possède un doctorat en géographie historique et paléoécologie. Depuis 2009, il est président de la Fiduciaire canadienne d'études nordiques.

M. Jacques Lacoursière est membre depuis 1994. Historien célèbre, il s'est donné comme mission, il y a près de cinquante ans, de faire connaître et aimer l'histoire du Québec par ses écrits, par des émissions à la radio et à la télévision ainsi que par des films et des conférences. On lui doit notamment l'*Histoire populaire du Québec* en cinq volumes. Il a été chercheur et animateur de la série *Épopée en Amérique* et il a également assumé la recherche pour la télésérie *Duplessis*. M. Lacoursière est membre de la Société royale du Canada et de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs.

M. Joël Simonnet est membre depuis 2004. Diplômé des universités de Strasbourg et d'Ottawa, il a été professeur en sciences politiques au cégep de Rimouski de 1967 à 2002. De plus, il a été conseiller municipal à Rimouski pendant plus de dix ans et président d'Accueil et intégration BSL, organisme qui est au service des personnes immigrantes demeurant dans la MRC de Rimouski-Neigette. M. Simonnet est membre du conseil d'administration de l'Association des aînées et aînés de l'UQAR.

M^me^ Louise Slater est membre depuis 2011. Retraitée de l'enseignement, M^me^ Slater a été directrice d'école de 1982 à 1994 et, auparavant, agente de développement pédagogique pour le programme en animation pastorale développé par le ministère de l'Éducation. Elle possède une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique.

M^me^ Danielle Turcotte est secrétaire de la Commission depuis 2003. Elle a été, en outre, directrice de la Commission de 2003 à 2011. Bachelière en linguistique de l'Université de Sherbrooke, M^me^ Turcotte occupe également, par intérim depuis 2010, la fonction de directrice générale adjointe des services linguistiques à l'Office.

Membres de la Commission

De gauche à droite

Première rangée
M. Jean-René Côté, M[mes] Louise Marchand et Louise Slater

Deuxième rangée
M. Jacques Lacoursière, M[me] Caroline Desbiens, M. Joël Simonnet

Troisième rangée
M[me] Danielle Turcotte, MM. André Gagnon et Matthew G. Hatvany

Faits saillants de 2010-2011

De nouvelles nominations

- **Présidente et membre**

Le 15 décembre 2010, le Conseil des ministres a nommé M^me^ Louise Marchand membre et présidente de la Commission ainsi que membre et présidente-directrice générale de l'Office. M^me^ Marchand est entrée en fonction le 10 janvier 2011 et succède à M^me^ France Boucher.

- **Membres**

Le Conseil des ministres a procédé à la nomination des membres de la Commission le 23 mars 2011. Se sont joints à MM. Jean-René Côté, Jacques Lacoursière et Joël Simonnet M^mes^ Caroline Desbiens et Louise Slater, de même que M. Matthew G. Hatvany.

Des noms de lieux officialisés

- En cours d'année, la Commission a officialisé 2 334 noms de lieux, dont 1 487 odonymes et 847 toponymes. De plus, elle a diffusé en ligne, dans la Banque de noms de lieux du Québec, 5 955 nouveaux articles sur l'origine et la signification de noms de lieux.

Des certificats octroyés

- Au cours du dernier exercice, la Commission a remis quatre certificats d'officialisation lors de cérémonies commémoratives. Ce faisant, la Commission a inscrit dans la géographie le souvenir de contributions significatives à l'échelle locale, régionale ou nationale. Ces désignations sont **Centrale Jean-Lesage** et **Centrale René-Lévesque**, à Baie-Comeau; **Édifice Raynald-Fréchette**, pour le palais de justice de Sherbrooke; et **Amphithéâtre Fernand-Lindsay**, à Joliette.

Des méthodes de travail modernisées

- Afin de tirer le meilleur parti possible des ressources humaines mises à sa disposition, la Commission a entrepris de réviser ses méthodes de travail en les ajustant au phénomène de décroissance des effectifs de la fonction publique, à celui de la généralisation de l'utilisation des ressources informatiques et d'Internet ainsi qu'aux principes de développement durable. La révision touche toutes les étapes du traitement des noms de lieux.

Une riche collaboration

- La mise en ligne, en juin 2010, du *Tour du monde en français* a fourni un outil de recherche qui recense, en plus des noms de tous les pays et de leurs capitales, les noms à utiliser en français pour plus d'un millier d'entités géographiques majeures du monde, dont des entités naturelles, des villes et divers découpages administratifs. La Commission héberge ce site Web; elle l'a réalisé en collaboration avec la Commission nationale de toponymie de France.

Un centenaire à célébrer

- En 2012, la Commission célébrera cent ans de gestion de noms de lieux. En prévision de cet anniversaire, la Commission a déposé un programme d'activités et a effectué divers travaux liés à celles-ci.

Quelques chiffres

En 2010-2011, les membres de la Commission se sont réunis à neuf reprises.

- À la fin de l'exercice, la Commission diffusait sur le Web 232 438 noms de lieux officiels.
- La Banque de noms de lieux du Québec contenait, au 31 mars 2011, 386 180 noms de lieux. Le tableau ci-dessous en présente la répartition, selon la langue.

Répartition des toponymes de la Banque de noms de lieux du Québec, selon l'appartenance linguistique, au 31 mars 2011

Langue	Toponymes		Odonymes		Total	
	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels
Français	92 685	154 713	95 410	135 235	188 095	289 948
Anglais	14 275	34 736	10 051	17 005	24 326	51 741
Langues amérindiennes	8 782	23 120	620	1 170	9 402	24 290
Inuktitut	3 158	8 128	15	24	3 173	8 152
Autres langues	1 975	2 919	1 580	2 234	3 555	5 153
Indéterminée	3 238	5 871	649	1 025	3 887	6 896
Total	124 113	229 487	108 325	156 693	232 438	386 180

- Au cours de l'année, 5 955 notes sur l'origine et la signification de noms de lieux ont été ajoutées sur le site Web de la Commission, ce qui porte à 81 204 le nombre de noms de lieux dont la diffusion s'accompagne de telles notes.
- Entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011, la Commission a officialisé 488 noms de parcs publics, dont 294 situés à Gatineau seulement.

Commission de toponymie

1 Commission de toponymie

1.1 Mission et mandat

Créée en 1977, en vertu de l'article 122 de la Charte de la langue française, la Commission de toponymie a pris le relais de la Commission géographique de la province de Québec et de la Commission de géographie (1912-1977).

La Charte définit la compétence, les devoirs et les pouvoirs de la Commission, organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec.

La Commission doit :

- proposer au gouvernement les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux;
- établir et normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec;
- donner son avis au gouvernement sur toute question que celui-ci lui soumet en matière de toponymie.

La Commission peut :

- donner son avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration sur toute question relative à la toponymie;
- dans les territoires non organisés, nommer les lieux géographiques ou en changer les noms;
- avec l'assentiment de l'organisme de l'Administration ayant une compétence concurrente, déterminer ou changer le nom de tout lieu sur un territoire municipal local.

Les noms approuvés ou choisis par la Commission au cours de l'année doivent être publiés, au moins une fois l'an, à la *Gazette officielle du Québec*. Ils deviennent d'emploi obligatoire dans les documents et les textes de l'Administration et des organismes parapublics, dans la signalisation routière, dans l'affichage public ainsi que dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

1 Commission de toponymie

1.2 Contexte

La toponymie, issue du mariage fécond de la géographie et de la langue, doit prendre en compte et mettre en relief les dimensions géographique et culturelle des noms de lieux.

D'une part, la normalisation des noms géographiques concourt au repérage des lieux dans l'espace, fonction essentielle pour assurer la sécurité des personnes, la gestion des ressources naturelles, la qualité de la cartographie, et pour faciliter les communications de l'État avec ses citoyens et citoyennes. Les bouleversements survenus dans le monde municipal au cours des dernières années ont aussi soulevé de vives inquiétudes au chapitre de la gestion des noms de voies de communication. Dans ce contexte où les municipalités doivent harmoniser les odonymes sur leur nouveau territoire, la Commission a le devoir de veiller à la préservation du patrimoine toponymique local ainsi qu'à la qualité de la nouvelle toponymie proposée.

D'autre part, le toponyme favorise l'expression, au moyen d'un message linguistique, du contenu culturel et historique d'une présence humaine spécifique.

Ainsi, la Commission accorde une attention toute particulière au visage francophone de la toponymie québécoise, notamment en s'assurant que les éléments génériques des noms de lieux sont en français.

La Commission doit néanmoins respecter la double nature des noms de lieux en permettant également l'expression de l'identité de chacune des communautés qui composent le Québec moderne. Les spécifiques traduisent donc de façon significative des traits distinctifs de la société québécoise, notamment les particularismes du français québécois et les mots du paysage géographique qui appartiennent au français parlé au Québec. La toponymie du Québec se veut également le reflet de l'apport de la communauté québécoise d'expression anglaise ainsi que des peuples autochtones et des autres minorités qui contribuent à faire le Québec d'aujourd'hui. Il convient de souligner que les politiques et les normes de la Commission sont inspirées des résolutions des conférences des Nations unies sur la normalisation des noms géographiques.

Par ailleurs, en ce qui concerne le développement durable, la Commission, qui est visée par la Loi sur le développement durable et par la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, se sent particulièrement interpellée par les éléments suivants : la protection du patrimoine culturel et l'accès au savoir, l'aménagement et le développement du territoire de façon durable et intégrée ainsi que la sauvegarde et le partage du patrimoine collectif. Les demandes que les organismes responsables de la gestion du territoire et des ressources naturelles adressent à la Commission pour dénommer les nouveaux territoires à préserver, tels que les réserves naturelles, les aires protégées et les réserves de biodiversité, s'inscrivent dans l'esprit de cette loi et de cette stratégie.

1 Commission de toponymie

1.3 Clientèles

Les mandats confiés à la Commission touchent l'ensemble de la population québécoise, les noms de lieux constituant des points d'ancrage propres à chaque personne.

La Commission se met au service de tous les ministères et organismes utilisateurs et relayeurs de la toponymie ainsi que de toutes les municipalités, qui sont responsables de choisir le nom de leurs voies de communication.

Ainsi, les travaux de la Commission sont indispensables pour le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, dans sa gestion des forêts, des mines et des zones d'exploitation contrôlée (zecs); pour le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, dans sa gestion des réserves de biodiversité, des milieux naturels protégés et des barrages; pour le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, dans son traitement des biens culturels classés; et enfin pour la Commission de la représentation électorale, qui doit demander à la Commission son avis quant aux noms des circonscriptions électorales. La toponymie constitue également un outil essentiel aux travaux du ministère de la Sécurité publique, responsable de la sécurité des citoyens et citoyennes; à ceux du ministère des Transports, en ce qui a trait à la signalisation routière; à ceux du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, responsable des grandes réorganisations territoriales; ainsi qu'à ceux du Directeur général des élections pour qui la Commission valide le contenu toponymique de bases de données. La Commission fournit également des avis relatifs à la qualité de la toponymie présente dans les manuels scolaires, qui doivent être approuvés par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Par ailleurs, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail comptent entre autres sur la Commission pour valider la toponymie utilisée dans leurs fichiers d'adresses.

Finalement, grâce principalement à son service de diffusion en ligne des noms de lieux officiels et des normes qui balisent leur choix et leur écriture, la Commission répond aux besoins d'information toponymique des citoyens et citoyennes, mais également à ceux de l'industrie touristique et des entreprises spécialisées dans des domaines comme la révision de documents, les levés géophysiques, la production de matériel géographique ou cartographique.

Saviez-vous que...

La toponymie joue un rôle de refuge pour des termes du français parlé au Québec, comme *barbassière, cabouron, déboulis, écorchis, renversis,* qui sont de nos jours disparus ou presque de l'usage, mais toujours présents dans au moins un nom de lieu.

1 Commission de toponymie

1.4 Services, publications et outils

Pour répondre aux besoins de ses usagers, la Commission de toponymie met à leur disposition les services, publications et outils suivants :

- des consultations personnalisées;
- des avis techniques;
- des validations de fichiers d'adresses;
- la banque de noms de lieux Topos, qui diffuse, en ligne, les noms de lieux officiels du Québec ainsi que les noms de lieux qui ont déjà été officiels et qui ont été remplacés, fournit des données techniques et informe sur l'origine des noms diffusés;
- des pages Web qui renseignent sur les politiques toponymiques, les critères de choix et les règles d'écriture des noms de lieux;
- des publications en ligne ou imprimées, dont le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec,* le *Guide de l'affichage odonymique* et des répertoires qui présentent la toponymie de six nations autochtones;
- un centre de documentation spécialisée en toponymie qui regroupe près de 7 000 volumes et 25 périodiques spécialisés dans des domaines tels que la généalogie, la géographie, l'histoire et la terminologie.

1.5 Organisation

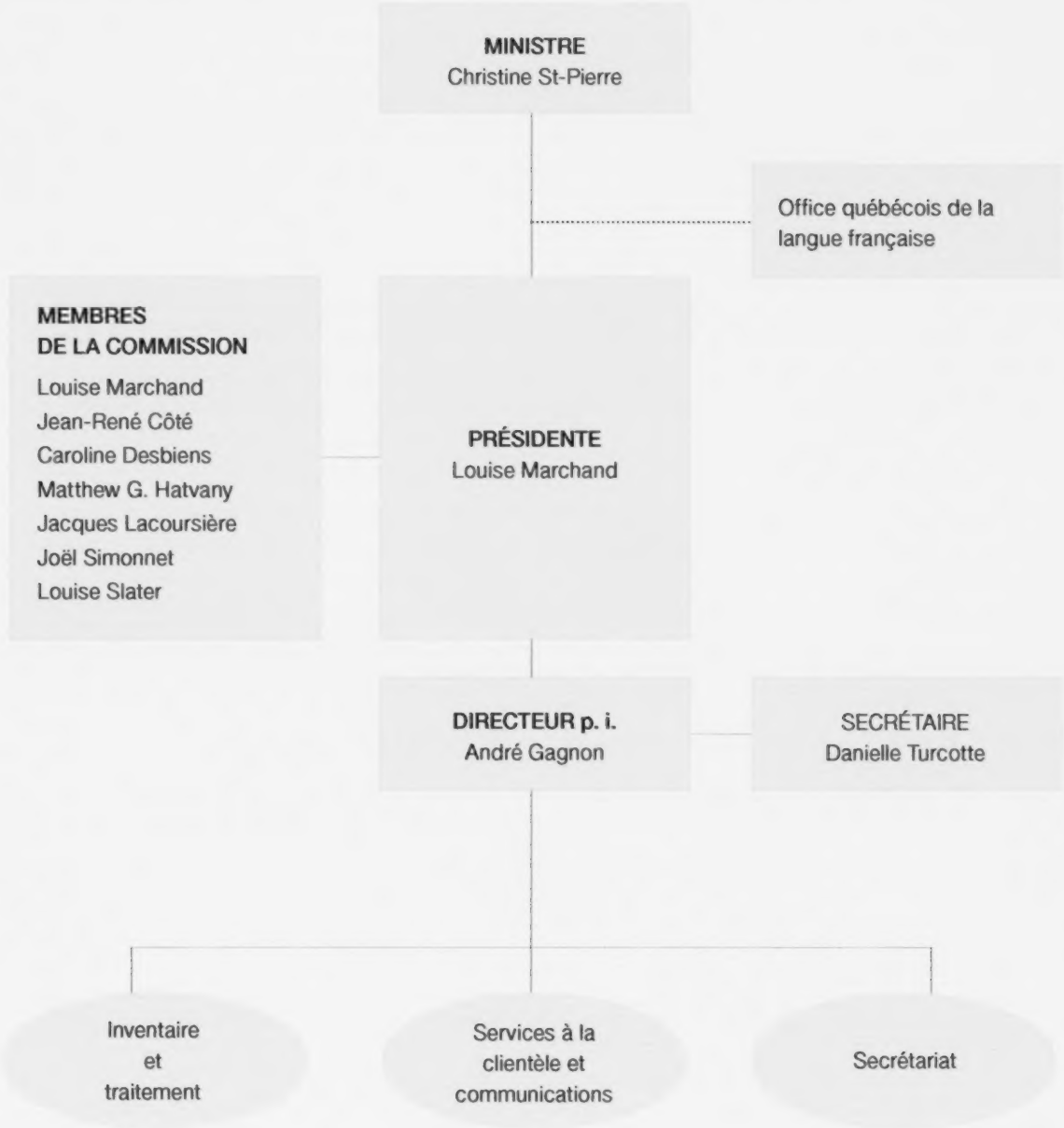
Au 31 mars 2011, les sept postes de membres nommés par le gouvernement en vertu de la Charte étaient occupés par M[me] Louise Marchand, présidente de l'organisme, M. Jean-René Côté, M[me] Caroline Desbiens, M. Matthew G. Hatvany, M. Jacques Lacoursière, M. Joël Simonnet et M[me] Louise Slater.

Saviez-vous que...

La Commission a reçu, cette année, 144 propositions de la population pour nommer des lieux.

1 Commission de toponymie

Organigramme de la Commission au 31 mars 2011



1 Commission de toponymie

Puisqu'il incombe à l'Office de fournir à la Commission tout le soutien administratif nécessaire à la réalisation de sa mission, la reddition de comptes pertinente est présentée dans le rapport annuel de gestion de l'Office. Il en est de même pour ce qui a trait à l'application des obligations législatives et gouvernementales concernant notamment la mise en œuvre de la politique linguistique, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de la Loi sur le développement durable (sauf, dans ce dernier cas, au regard des éléments qui concernent la mission toponymique proprement dite). La Commission et l'Office ont, en effet, choisi de partager leurs politiques et leurs ressources en ces matières.

Saviez-vous que...

La gestion des toponymes doit s'appuyer sur des normes internationalement reconnues. Les grandes nations l'ont constaté et, pour réaliser l'objectif d'une normalisation optimale, elles tiennent des conférences au sein des Nations unies depuis 1967. La Commission y a toujours participé, avec la délégation canadienne, de même qu'aux travaux du Groupe d'experts des Nations unies pour les noms géographiques.

Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Sommaire des résultats 2010-2011

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.3.1	Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires	Répartition des toponymes mis à jour selon les territoires retenus	Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets	5 128	✓	25
			Territoires des parcs nationaux projetés	76	✓	25
			Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs	4	✓	25
2.3.2	Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques	Répartition des toponymes diffusés sur le Web selon la langue	Patrimoine autochtone	3	✓	27
2.3.3	S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française	Pourcentage de notes consacrées à la nomenclature officielle[1] de langue française	80 %	83,6 %	✓	28

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ✗ défi à relever ○ à venir

1. Modification apportée à la rédaction

Orientation stratégique 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.2.3	Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises	Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	Aucune	✗	29

Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.3.1	Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie	Participation à diverses activités	Au moins 5 par année	5	✓	30
4.3.2	Célébrer, en 2012, les 100 ans d'activité de gestion des noms de lieux du Québec	Dépôt du programme des activités	31 décembre 2011	Dépôt effectué	✓	30
		Réalisation du programme	2012	S. O.	○	30

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ✗ défi à relever ○ à venir

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique

2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires

Contexte : L'inventaire des noms de lieux est une tâche ininterrompue, parce qu'elle dépend de l'occupation du territoire, qui varie dans le temps avec une intensification progressive de l'activité humaine, notamment dans les domaines de l'énergie, des mines, de la forêt et du tourisme dans le Nord-du-Québec, où l'on a besoin d'un nombre de plus en plus grand de noms de lieux pour se repérer sur les cartes géographiques, et parce que l'usage des toponymes par ses habitants peut varier d'une génération à l'autre. Les besoins particuliers se rapportant à l'aménagement du territoire (notamment la désignation officielle des lieux d'intérêt municipal autres que les voies de communication – par exemple, des édifices, des bâtiments, des parcs publics, des pistes cyclables, des belvédères – et l'enrichissement du réseau des parcs nationaux et des réserves de biodiversité) ainsi que les besoins liés à la sécurité, à la visibilité insuffisante du patrimoine de certaines communautés ou à l'ancienneté de la dernière opération d'inventaire dans une région donnée orientent le choix des zones à prioriser dans le processus de mise à jour continue des données toponymiques.

Objectif 2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires

Indicateur	Cible	Résultat
Répartition des toponymes mis à jour selon les territoires retenus	Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets	5 128
	Territoires des parcs nationaux projetés	76
	Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs	4

Commentaire : Certains types de territoires ont fait l'objet de travaux particuliers.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets

Les 5 128 toponymes traités ou dont l'information s'y rapportant dans la Banque de noms de lieux du Québec a été mise à jour proviennent des 23 municipalités[2] ciblées au cours de l'année 2010-2011. Les toponymes analysés dans les territoires municipaux ciblés proviennent de municipalités qui ont démontré une ouverture à l'idée de mettre à jour leur nomenclature toponymique et de celles qui ont amorcé ou terminé leur procédure d'harmonisation à la suite de regroupements. De plus, plusieurs demandes ponctuelles analysées ont contribué à la mise à jour des données, entre autres celle de Rouyn-Noranda pour l'harmonisation de sa nomenclature odonymique, celle de Québec pour la mise à jour de ses données relatives à l'origine et à la signification de ses odonymes, celle de Gatineau pour l'officialisation de ses noms de parcs publics et celle de Bonne-Espérance pour sa nomenclature odonymique.

Territoires des parcs nationaux projetés

La Commission a mis à jour trois fiches qui se rapportent à autant de noms de lieux situés sur le territoire du futur parc national Tursujuq.

De plus, elle a effectué des travaux qui touchent des noms de lieux compris dans les limites de parcs nationaux créés récemment : deux fiches toponymiques qui concernent deux lieux du parc national Kuururjuaq et une fiche pour un toponyme lié au parc national des Pingualuit. Enfin, l'enquête menée dans la région du parc national du Lac-Témiscouata avait permis de recueillir 260 noms de lieux en 2008; des données concernant 70 toponymes de ce territoire ont fait l'objet d'une mise à jour durant l'exercice.

Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs

Le projet visant à enrichir la Banque de noms de lieux du Québec de toponymes micmacs débutera aussitôt qu'il y aura entente sur les termes d'un contrat de services professionnels. Les démarches se poursuivront durant la prochaine année financière. Les quatre toponymes de langue micmaque dont l'information a été mise à jour faisaient déjà partie de la base de données de la Commission. Les interventions qui ont eu lieu à leur sujet sont purement techniques.

2. Beaconsfield, Beauharnois, Bonne-Espérance, Côte-Saint-Luc, Dollard-Des Ormeaux, Dorval, Drummondville, Gatineau, Gracefield, Joliette, Lévis, Mascouche, Montréal, Québec, Repentigny, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sainte-Agathe-des-Monts, Saint-Esprit, Saint-Eustache, Saint-Gabriel-de-Brandon, Saint-Georges et Shawinigan.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques

Contexte : Dans le contexte des négociations entreprises par le gouvernement avec différentes nations autochtones, la Commission met progressivement en place des mesures qui visent à assurer une meilleure visibilité de leur patrimoine toponymique, sans altérer l'essentiel du visage français du Québec sur les cartes géographiques.

Objectif 2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques

Indicateur	Cible	Résultat	
		Nombre	Origine linguistique
Répartition des toponymes diffusés sur le Web selon la langue	Patrimoine autochtone	3	Montagnaise (innue)

Commentaire : La Commission a officialisé, en 2010-2011, trois toponymes innus recueillis lors d'une enquête menée sur la Basse-Côte-Nord en 2009. Ces noms de lieux avaient été précédemment validés par le conseil de bande innu concerné. Leur diffusion sur le Web, dans la Banque de noms de lieux du Québec, concourt à leur mise en valeur.

Par ailleurs, au cours d'une enquête toponymique menée au Témiscamingue, les représentants de la Commission ont rencontré des membres de la communauté algonquine de Kebaowek. Ceux-ci ont confirmé l'usage de certains noms, en plus de fournir aux enquêteurs de nouveaux toponymes, de même que l'origine et la signification de noms de lieux. De plus, un représentant de la communauté algonquine de Pikogan, en Abitibi, a fourni à la Commission 51 toponymes, ainsi que des renseignements sur leur origine et leur signification.

Saviez-vous que...

La Commission a officialisé, encore cette année, des noms de lieux qui rappellent le souvenir de personnalités québécoises, par exemple : Place Simonne-Monet-Chartrand, Parc Solange-Chaput-Rolland, Rue Yoland-Guérard, Parc Robert-L'Herbier, Rue Yvon-Durelle.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

2.3.3 S'assurer que la plupart des notes sur l'origine et la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française

Contexte : La neuvième Conférence des Nations unies sur la normalisation des noms géographiques (New York, 2007) a recommandé aux autorités toponymiques du monde de diffuser l'origine et la signification des noms de lieux, estimant que ces données, tout comme les toponymes eux-mêmes, font partie des patrimoines nationaux. Il importe donc que la nomenclature officielle du Québec, et en particulier celle de langue française, qui forme l'armature de l'identité de la société québécoise, soit présente sur le Web dans une proportion qui en garantisse une juste visibilité.

Objectif 2.3.3 S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de notes consacrées à la nomenclature officielle de langue française	80 %	83,6 %

Commentaire : Au 31 mars 2011, 83,6 % des 77 742 notes sur l'origine et la signification des noms de lieux liées à des toponymes officiels se rapportaient à des noms de lieux officiels de langue française. Ce pourcentage dépasse de près de 4 points l'objectif de 80 %.

Saviez-vous que...

La cuvée de noms que la Commission a officialisés en 2010-2011 compte plusieurs dénominations savoureuses : Le Bec Cerclé (une île), Morne Carré de Terre (une colline), Parc de la Chasse-Galerie, Chemin de la Dam-Brûlée, Rapides à Douelles, etc.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Contexte : Parmi les désignations toponymiques commémoratives qu'elle traite, la Commission porte une attention particulière aux personnes et aux acteurs sociaux dont l'apport à la langue française a été remarquable. Ainsi, depuis 2005, la Commission remet un prix à un groupe, à un organisme, à une municipalité ou à une entreprise qui manifeste le souci d'utiliser et de diffuser une toponymie de qualité.

Objectif 4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises

Indicateur	Cible	Résultat
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	Aucun lauréat

Commentaire : La Commission n'a remis aucun Mérite du français en toponymie au cours de l'exercice.

Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique

Contexte : Créée en 1912, la Commission dispose d'un savoir-faire considérable dans un domaine spécialisé, façonné au cours de presque un siècle. Depuis 1967, elle collabore, au sein de la délégation canadienne, aux travaux des conférences des Nations unies sur la normalisation des noms géographiques, à ceux du Groupe d'experts des Nations unies pour les noms géographiques et, enfin, à ceux de la Division francophone du Groupe d'experts, qu'elle a cofondée avec les autorités toponymiques de la France. La Commission participe annuellement aux réunions de la Commission de toponymie du Canada, dont elle est membre. Il est donc important de préserver l'expertise acquise au fil du temps, et il s'avère tout aussi essentiel d'en maintenir le rayonnement, qui contribue à la visibilité du Québec sur la scène internationale.

Objectif 4.3.1 Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie			
Objectif	Indicateur	Cible	Résultat
Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie	Participation à diverses activités	Au moins 5 par année	5

Commentaire : En 2010-2011, la Commission a eu l'occasion de mettre en valeur son expertise sur les tribunes suivantes :

1. La réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada (CTC) (Moncton); durant l'année, la Commission de toponymie du Québec a apporté sa contribution aux groupes de travail de la CTC sur les entités culturelles et sur la toponymie autochtone;
2. La 44e réunion annuelle de la Société canadienne d'onomastique, tenue à l'occasion du Congrès des sciences humaines, à l'Université Concordia (Montréal);
3. Le Salon des partenaires de l'Association des directeurs municipaux du Québec (Québec);
4. La Journée de la coopération en information géographique (Québec);
5. Le Congrès des zecs (Beaupré).

Objectif 4.3.2 Célébrer, en 2012, les 100 ans d'activité de gestion des noms de lieux du Québec			
Objectif	Indicateur	Cible	Résultat
Célébrer, en 2012, les 100 ans d'activité de gestion des noms de lieux du Québec	Dépôt du programme des activités	31 décembre 2011	Dépôt effectué
	Réalisation du programme	2012	S. O.

Commentaire : En 2012, la Commission célébrera les cent ans d'existence d'un organisme public québécois voué à la gestion des noms de lieux. En prévision de cet anniversaire, la Commission a déposé le programme des activités liées au centenaire lors de la réunion du comité de gestion, le 23 février, et a effectué divers travaux en lien avec celles-ci.

Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

3 Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Résultats

La Déclaration de services aux citoyens, adoptée au cours de l'exercice 2003-2004, n'a pas été modifiée depuis.

1. Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens

Pour répondre aux demandes de ses usagers, la Commission offre un service de consultations toponymiques personnalisé et gratuit. En 2010-2011, elle a reçu 2 110 demandes réparties comme suit.

Répartition des demandes de services selon le type de demandeur[3]

Demandeur	Nombre de demandes de services
Association ou société	154
Citoyen du Québec	460
Citoyen hors du Québec	5
Entreprise ou travailleur autonome	78
Média privé	18
Média public	12
Ministère ou organisme fédéral	29
Ministère ou organisme public ou parapublic québécois	282
Municipalité ou MRC	991
Organisme scolaire	81
Total	**2 110**

La Commission fournit également un service de vérification afin d'assurer la qualité toponymique de certains documents produits par l'Administration. En 2010-2011, elle a aussi effectué la mise à jour de 12 fichiers informatiques produits par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, qui contenaient 1 859 noms de voies de communication.

3. Les catégories Association ou société, Citoyen du Québec, Entreprise ou travailleur autonome et Média privé correspondent aux destinataires des services et des outils de la Commission, au sens de l'article 6 de la Loi sur l'administration publique (LRQ, chap. A-6.01), qui précise que « les services aux citoyens comprennent, pour l'application de la présente loi, les services offerts à la population et aux entreprises ».

3 Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Elle a, en outre, transmis au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport son avis au sujet de cinq manuels scolaires dont elle a vérifié le contenu toponymique.

2. Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable

La Commission a accusé réception des demandes qui lui ont été présentées. Elle a annoncé à l'avance la date de chacune des réunions des membres de la Commission sur la page d'accueil de son site Web. De plus, toutes les décisions prises par les membres en 2010-2011 ont été mises en ligne, dans un délai n'excédant pas dix jours ouvrables. Finalement, après chacune de ses réunions, la Commission a informé, par courrier ou par courriel, les personnes et les instances visées par les noms qu'elle a approuvés, remplacés ou retirés de la nomenclature officielle, ou encore qui ont fait l'objet d'un avis.

3. Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu pour recueillir l'opinion des intéressés si, selon la Commission, ce nom désigne un lieu d'importance ou que ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été publié.

4. En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire

Le délai de réponse aux demandes des citoyens a été respecté dans une proportion de 90,1 %.

5. Rendre disponible en tout temps l'information sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau

Le site Web de la Commission, accessible en tout temps, a été enrichi au moins deux fois par mois. Un service d'assistance aux usagers a aussi été offert durant les heures d'ouverture.

Saviez-vous que...

Toutes les deux semaines, le site Web de la Commission diffuse une chronique sur un aspect de la toponymie lié à un élément de l'actualité ou à l'anniversaire d'un événement.

Office québécois
de la langue
française
Québec

6160